

**ZA3937**

**Eurobarometer 60.0**

**Country Specific Questionnaire  
Portugal**

• A **MetrisGfK** realiza um estudo a nível nacional e desde já agradece a valiosa colaboração que lhe queiram prestar.  
Do conjunto das pessoas cá de casa, eu posso falar com a próxima a fazer anos, que tenha mais de 15 anos?

**• REGISTE OS DADOS DO INDIVÍDUO SELECIONADO:**

<b>1) SEXO:</b>	<b>2) IDADE:</b>	<b>3) ENTREVISTA SUBSTITUÍDA</b>
MASCULINO .....1	' ____ ' ____ '	SIM ..... 1
FEMININO .....2		NÃO..... 2

**Q.1 - Qual é a sua nacionalidade? Diga-me por favor, qual é o país (ou países) da sua nacionalidade? (VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

BÉLGICA.....	(77)	1
DINAMARCA.....	(78)	2
ALEMANHA.....	(79)	3
GRÉCIA.....	(80)	4
ESPAÑA.....	(81)	5
FRANÇA.....	(82)	6
IRLANDA.....	(83)	7
ITÁLIA.....	(84)	8
LUXEMBURGO.....	(85)	9
HOLANDA.....	(86)	10
PORTUGAL.....	(87)	11
REINO UNIDO (Grã-Bretanha, Irlanda do Norte).....	(88)	12
ÁUSTRIA.....	(89)	13
SUÉCIA.....	(90)	14
FINLÂNDIA.....	(91)	15
OUTROS PAÍSES.....	(92)	16— ]
NS/NR.....	(93)	17— ]

↓

**TERMINAR A ENTREVISTA**

Iremos começar por falar sobre as possibilidades de resolver amigavelmente conflitos que o Sr.(a) poderia ter com um vendedor ou um prestador de serviços em Portugal.

**Q.2) Já alguma vez teve de reclamar junto de um vendedor, de um distribuidor ou de um prestador de serviços? (MOSTRAR LISTA 1 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

(94)

Sim, frequentemente.....	1
Sim, às vezes.....	2
Sim, raramente.....	3
Não, nunca.....	4
NS/NR.....	5

**Q.3) Quando teve que reclamar / se tivesse que reclamar sobre um produto ou de um serviço, reclamou / reclamaria junto do vendedor, do distribuidor ou do prestador de serviços...? (MOSTRAR LISTA 2 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

... pessoalmente.....	(95)	1 → Q.5
... pelo telefone.....	(96)	2 → Q.5
... por correio/ por fax.....	(97)	3 → Q.4
... por e-mail / correio electrónico.....	(98)	4 → Q.4
DE OUTRA FORMA (SE ESPONTÂNEO).....	(99)	5 → Q.5
DEPENDE DO PRODUTO / SERVIÇO (SE ESPONTÂNEO).....	(100)	6 → Q.5
NS/NR.....	(101)	7 → Q.5

**(SE “POR CORREIO/FAX” OU “POR E-MAIL”, CÓDIGO 3 OU 4 NA Q.3. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.5)**

**Q.4) Se reclamasse por escrito, o(a) Sr(a)...?**

**(MOSTRAR LISTA 3 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

... escreveria você mesmo a carta .....	(102)	1
... pediria ajuda a um amigo ou a um familiar .....	(103)	2
... pediria ajuda a uma associação de consumidores / serviço de apoio ao consumidor.....	(104)	3
... pediria ajuda a um advogado.....	(105)	4
... PEDIRIA AJUDA A OUTROS (SE ESPONTÂNEO).....	(106)	5
... NS/NR .....	(107)	6

### **A TODOS**

**Q.5) Já ouviu falar de organismos, sem serem os tribunais, que tratam de litígios dos consumidores, tais como os mediadores, provedores, comissões de arbitragem ou de conciliação?**

	(108)	
Sim .....	1	→ Q.6
Não.....	2	→ Q.8
NS/NR .....	3	→ Q.8

**(SE “SIM”, CÓDIGO 1 NA Q.5. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.8)**

**Q.6) Quando tivesse que reclamar sobre um produto ou sobre um serviço, estaria disposto(a) a levar o seu problema a um destes órgãos? Qual das seguintes possibilidades se aplica a si?**

**(MOSTRAR LISTA 4 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

	(109)	
Não.....	1	
Sim, com a condição de poder recusar a decisão .....	2	
Sim, em qualquer circunstância .....	3	
NS/NR .....	4	

**(SE “SIM”, CÓDIGO 1 NA Q.5. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.8)**

**Q.7) Tem algum receio destes órgãos de arbitragem, de mediação ou de conciliação?**

**(SE SIM) Quais? (MOSTRAR LISTA 5 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não, nenhum receio .....	(110)	1
Sim, que eles não sejam competentes .....	(111)	2
Sim, que eles não sejam imparciais.....	(112)	3
Sim, de não saber como eles funcionam.....	(113)	4
Sim, de não poder fazer valer a minha opinião.....	(114)	5
Sim, que a decisão não seja respeitada pelo vendedor / distribuidor / prestador de serviços.....	(115)	6
Sim, que estes órgãos não respeitem a lei.....	(116)	7
Sim, de perder o meu direito de ir a tribunal.....	(117)	8
Sim, do custo do processo legal .....	(118)	9
NS/NR .....	(119)	10

## **A TODOS**

**Q.8)** Durante os últimos cinco anos, após a compra de algum produto ou serviço, alguma vez teve problemas que não tenha podido resolver de forma amigável com o vendedor / distribuidor / fornecedor de serviços?

	(120)	
Sim, não pude resolver de forma amigável.....	1	→ Q.9
Não, pude resolver de forma amigável .....	2	→ Q.11
Não, nunca tive nenhum problema .....	3	→ Q.11
NS/NR .....	4	→ Q.11

**(SE "SIM", CÓDIGO 1 NA Q.8, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.11)**

**Q.9)** De que tipos de produtos ou serviços se tratava?

**(MOSTRAR LISTA 6 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

De produtos alimentares .....	(121)	1
De um automóvel (compra, reparação, aluguer) .....	(122)	2
De um seguro .....	(123)	3
De produtos ou serviços financeiros e bancários (créditos, etc.) .....	(124)	4
De aparelhos electrodomésticos .....	(125)	5
De TV / Vídeo / Hi-fi .....	(126)	6
De computadores .....	(127)	7
De serviços de telecomunicações (telefone fixo, telefone móvel, ligação à Internet) .....	(128)	8
De vestuário .....	(129)	9
De bens imobiliários (aluguer, compra, renovação, construção) .....	(130)	10
De lazer (pacotes de férias, time-share, etc.) .....	(131)	11
De serviços prestados por solicitadores/advogados, arquitectos, médicos, etc.....	(132)	12
De serviços postais / serviços de correio expresso .....	(133)	13
De transportes (aéreos, ferroviários, etc.) .....	(134)	14
De serviços de água, gás ou electricidade .....	(135)	15
DE OUTROS PRODUTOS / SERVIÇOS (SE ESPONTÂNEO) .....	(136)	16
NS/NR .....	(137)	17

**(SE "SIM", CÓDIGO 1 NA Q.8, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.11)**

**Q.10)** O que é que fez quando não encontrou nenhuma solução amigável com o vendedor / distribuidor / fornecedor de serviços? **(MOSTRAR LISTA 7 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não fiz nada .....	(138)	1
Dirigi-me a um advogado que levou o caso ao Tribunal .....	(139)	2
Levei eu mesmo o caso a tribunal .....	(140)	3
Levei eu mesmo o caso a um órgão de arbitragem, de mediação ou de conciliação .....	(141)	4
Pedi conselho a uma associação de consumidores / um serviço de apoio ao consumidor e levei o caso para tribunal .....	(142)	5
Pedi conselho a uma associação de consumidores / um serviço de apoio ao consumidor e levei o caso a um órgão de arbitragem, de mediação ou de conciliação .....	(143)	6
Pedi conselho a um advogado / associação de consumidores, mas não levei o assunto por diante .....	(144)	7
OUTRAS (SE ESPONTÂNEO) .....	(145)	8
NS/NR .....	(146)	9

## **A TODOS**

**Q.11) Se tivesse um problema em relação a um produto ou um serviço comprado em Portugal, a partir de que montante estaria disposto(a) a levá-lo a tribunal? (MOSTRAR LISTA 8 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

	(147)
Menos de 100 euros (20.000\$00).....	1 → Q.13
100 euros (20.000\$00).....	2 → Q.12a
200 euros (40.000\$00).....	3 → Q.12a
500 euros (100.000\$00).....	4 → Q.12a
1.000 euros (200.000\$00).....	5 → Q.12a
NUNCA LEVARIA A TRIBUNAL, QUALQUER QUE FOSSE O MONTANTE (SE ESPONTÂNEO).....	6 → Q.12b
NS/NR.....	7 → Q.13

**(SE CÓDIGO 2, 3, 4 OU 5 NA Q.11, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA Q.12b)**

**Q.12a) Porque é que, por um montante inferior, não iria a tribunal? Porque...?**

**(MOSTRAR LISTA 9 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

... é muito caro em relação ao valor do produto ou do serviço.....	(148) 1
... o processo é demasiado longo.....	(149) 2
... o processo é demasiado complicado.....	(150) 3
... não saberia com quem falar / onde me dirigir.....	(151) 4
... seria inútil / eu não ganharia .....	(152) 5
POR OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO).....	(153) 6
NS/NR.....	(154) 7

**(SE CÓDIGO 6 NA Q.11, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA Q.13)**

**Q.12b) Porque é que não iria a tribunal? (MOSTRAR LISTA 10 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

É muito caro em relação ao valor do produto ou do serviço.....	(155) 1
O processo é demasiado longo.....	(156) 2
O processo é demasiado complicado.....	(157) 3
Não saberia com quem falar / onde me dirigir.....	(158) 4
Seria inútil / eu não ganharia.....	(159) 5
POR OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO).....	(160) 6
NS/NR.....	(161) 7

## **A TODOS**

**Q.13) Tem uma apólice de seguro que possa cobrir o custo de uma acção judicial respeitante a litígios sobre produtos / serviços do consumidor?**

	(162)
Sim.....	1
Não.....	2
NS/NR.....	3

**Q.14) Estaria mais disposto(a) a defender os seus direitos em tribunal se pudesse juntar-se a outros consumidores que estivessem a reclamar sobre a mesma coisa?**

**(SE SIM) De certeza ou provavelmente?**

**(SE NÃO) De certeza que não ou provavelmente não?**

(163)

Sim, de certeza.....	1
Sim, provavelmente.....	2
Não, provavelmente não.....	3
Não, de certeza que não.....	4
NS/NR.....	5

**Q.15) Qual dos seguintes elementos o(a) incitaria mais a defender os seus direitos em tribunal com outros consumidores? (MOSTRAR LISTA 11 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

(164)

Pagar a minha parte das despesas de justiça só se o tribunal me der razão .....	1
Não ser obrigado pela decisão do tribunal, mesmo se tiver pedido para ser parte na acção.....	2
Beneficiar de uma decisão favorável do tribunal, mesmo se não tiver pedido para ser parte na acção.....	3
Ser pessoal e individualmente informado da evolução da acção.....	4
<b>NÃO IRIA PARA TRIBUNAL COM OUTROS CONSUMIDORES (SE ESPONTÂNEO) .....</b>	<b>5</b>
NS/NR .....	6

**Q.16) Em quem teria mais confiança para defender vários consumidores em tribunal? (MOSTRAR LISTA 12 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

(165)

No próprio.....	1
Um outro consumidor que representasse todos os que têm reclamações da mesma coisa.....	2
Uma associação de consumidores.....	3
Um advogado / advogados.....	4
Um serviço público.....	5
<b>OUTROS (SE ESPONTÂNEO).....</b>	<b>6</b>
<b>NINGUÉM (SE ESPONTÂNEO).....</b>	<b>7</b>
NS/NR.....	8

**Q.17) Se alguém fosse a tribunal representar vários consumidores que têm reclamações da mesma coisa, o que é que preferiria? (MOSTRAR LISTA 13 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

(166)

Que a acção fosse publicitada publicamente e que pudesse entrar nela desde o início .....	1
Que a acção fosse publicitada publicamente e que pudesse aderir a ela mais tarde, em qualquer momento .....	2
Ser automaticamente considerado como um dos consumidores representados pela acção, salvo se declarar que não o deseja .....	3
<b>PREFIRO DEFENDER-ME / SER DEFENDIDO ÀS MINHAS CUSTAS (SE ESPONTÂNEO).....</b>	<b>4</b>
NS/NR .....	5

**Q.18) Em que medida tem confiança nos tribunais para decidirem os litígios dos consumidores com eficiência? Diria que tem ... ? (MOSTRAR LISTA 14 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

	(167)
... muita confiança.....	1
... alguma confiança.....	2
... pouca confiança.....	3
... nenhuma confiança.....	4
NS/NR.....	5

**Q.19) Na sua opinião, como é que o actual sistema judicial / o trabalho dos tribunais, poderia ser melhorado? Assegurando ... ? (MOSTRAR LISTA 15 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Juizes mais independentes.....	(168)	1
Julgamentos mais rápidos.....	(169)	2
Processos mais simples.....	(170)	3
Custos mais transparentes.....	(171)	4
Custos mais baixos.....	(172)	5
Que todos os custos sejam reembolsados se eu ganhar.....	(173)	6
Assistência jurídica mais extensa.....	(174)	7
Uma melhor informação sobre os direitos de cada um.....	(175)	8
OUTRAS COISAS (SE ESPONTÂNEO).....	(176)	9
NS/NR.....	(177)	10

**Q.20) Na sua opinião, quem pensa que pode proteger melhor os seus interesses como consumidor? (MOSTRAR LISTA 16 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

	(178)
Um tribunal / o sistema judicial.....	1
Um órgão de arbitragem, de mediação ou de conciliação.....	2
Um órgão paritário de consumidores e vendedores / distribuidores / prestadores de serviços.....	3
Um órgão criado por associações de vendedores / distribuidores / prestadores de serviços.....	4
Um órgão criado por associações de consumidores.....	5
Um órgão público português encarregado da protecção dos consumidores.....	6
Um órgão europeu encarregado da protecção dos consumidores.....	7
OUTROS (SE ESPONTÂNEO).....	8
NS/NR.....	9

**Q.21) Se tivesse um problema com um produto ou serviço que tivesse comprado no estrangeiro, por exemplo numa viagem, por encomenda postal através de um programa de televendas ou através da Internet, e em relação ao qual não tivesse encontrado uma solução amigável, a partir de que montante estaria disposto(a) a levá-lo a tribunal? (MOSTRAR LISTA 17 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

	(179)
Menos de 100 euros (20.000\$00).....	1
100 euros (20.000\$00).....	2
200 euros (40.000\$00).....	3
500 euros (100.000\$00).....	4
1.000 euros (200.000\$00).....	5
NUNCA LEVARIA A TRIBUNAL, QUALQUER QUE FOSSE O MONTANTE (SE ESPONTÂNEO).....	6
NUNCA COMPRARIA UM PRODUTO OU SERVIÇO NO ESTRANGEIRO (SE ESPONTÂNEO).....	7
NS/NR.....	8

**Q.22)** Alguma vez teve razões para reclamar sobre um produto ou um serviço comprado no estrangeiro, por exemplo numa viagem, por encomenda postal através de um programa de televendas, através da Internet, etc?

(180)

Sim..... 1 → Q.23  
Não..... 2 → Q.25  
NUNCA COMPREI NADA NO ESTRANGEIRO (SE ESPONTÂNEO)..... 3 → Q.25  
NS/NR..... 4 → Q.25

**(SE "SIM", CÓDIGO 1 NA Q.22, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.25)**

**Q.23)** Quando teve razões para reclamar sobre um produto ou um serviço comprado no estrangeiro, fez alguma coisa? **(SE SIM) Queixou-se a...? (MOSTRAR LISTA 18 - LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não, não fiz nada ..... (181) 1 → Q.25  
Sim, ao vendedor / distribuidor / prestador de serviços encontrando-o pessoalmente ..... (182) 2 → Q.24  
Sim, ao vendedor / distribuidor / prestador de serviços por telefone ..... (183) 3 → Q.24  
Sim, ao vendedor / distribuidor / prestador de serviços por escrito ..... (184) 4 → Q.24  
Sim, ao vendedor / distribuidor / prestador de serviços por e-mail / correio electrónico ..... (185) 5 → Q.24  
Sim, a uma associação de consumidores no país da compra ..... (186) 6 → Q.24  
Sim, a uma associação de consumidores portuguesa ..... (187) 7 → Q.24  
Sim, a um advogado ..... (188) 8 → Q.24  
Sim, a um órgão de arbitragem, de mediação ou de conciliação no país de compra ..... (189) 9 → Q.24  
Sim, a um órgão de arbitragem, de mediação ou de conciliação português ..... (190) 10 → Q.24  
Sim, a um tribunal no país de compra ..... (191) 11 → Q.24  
Sim, a um tribunal português ..... (192) 12 → Q.24  
SIM, A OUTRÉM (SE ESPONTÂNEO) ..... (193) 13 → Q.24  
NS/NR ..... (194) 14 → Q.25

**(SE "SIM", CÓDIGOS 2 A 13 NA Q.23, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.25)**

**Q.24)** Ficou muito satisfeito(a), satisfeito(a), pouco satisfeito(a) ou nada satisfeito(a) com o resultado?

(195)

Muito satisfeito(a)..... 1  
Satisfeito(a)..... 2  
Pouco satisfeito(a)..... 3  
Nada satisfeito(a)..... 4  
NS/NR..... 5

### **A TODOS**

**Q.25)** Na sua opinião, quem é mais capaz para resolver litígios sobre produtos ou serviços comprados no estrangeiro? **(MOSTRAR LISTA 19 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

(196)

Os tribunais no país da compra..... 1  
Os tribunais especiais para estes litígios..... 2  
Os órgãos de arbitragem, de mediação ou de conciliação no país de compra..... 3  
Os órgãos de arbitragem, de mediação ou de conciliação especiais para estes litígios..... 4  
Os organismos públicos encarregados da protecção dos consumidores no país de compra..... 5  
Um organismo público europeu encarregado da protecção dos consumidores..... 6  
OUTROS ORGANISMOS (SE ESPONTÂNEO)..... 7  
NS/NR..... 8

Em cada país existem órgãos de arbitragem, de mediação ou de conciliação. A rede extra-judicial europeia, posta em prática pela Comissão Europeia, permite aos consumidores que compraram produtos ou serviços no estrangeiro contactarem esses organismos na sua própria língua.

**Q.26a)** Se tivesse comprado algo no estrangeiro e surgisse algum conflito, estaria disposto(a) a recorrer a esta rede para...?

**Q.26b)** E estaria disposto(a) a recorrer a esta rede para...?

LER	SIM	NÃO	NS/NR
a. ... obter informações sobre estes organismos de conciliação	(197) 1	2	3
b. ... fazer uma reclamação e assegurar o seu seguimento	(198) 1	2	3

**Q.27)** A Comissão Europeia criou um site na Internet, [www.eejnet.org](http://www.eejnet.org), disponível em todas as línguas da União Europeia, para informar os consumidores sobre a rede extra-judicial Europeia. **(MOSTRAR LISTA 20)**

**Q.27a)** Já tinha ouvido falar deste site?

**(SE "SIM", CÓDIGO 1 NA Q.27a, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.28)**

**Q.27b)** Já visitou este site da Internet?

LER	SIM	NÃO	NS/NR
a. Já ouviu falar	(199) 1	2	3
b. Já visitou este site da Internet	(200) 1	2	3

## A TODOS

**Q.28)** Se os consumidores de qualquer um dos países da União Europeia pudessem utilizar um mesmo formulário para reclamarem sobre um produto ou sobre um serviço, isso seria...?

**(MOSTRAR LISTA 21 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

... muito útil.....	(201) 1
... útil.....	2
... pouco útil.....	3
... nada útil.....	4
NS/NR.....	5

**Q.29)** A Comissão Europeia criou um formulário único, disponível em cada uma das línguas da União Europeia, para ajudar os consumidores que desejam reclamar sobre um produto ou sobre um serviço em qualquer país da União Europeia. Já alguma vez o viu ou ouviu falar deste formulário?

Sim, viu / ouviu falar.....	(202) 1
Não.....	2
NS/NR.....	3

Agora, iremos falar sobre a protecção dos seus dados pessoais.

**Q.30)** Diferentes organizações privadas e públicas possuem informações pessoais que nos dizem respeito. Por vezes, diz-se que a nossa vida privada tem que ser devidamente protegida. Está ou não preocupado(a) com a protecção da sua vida privada? Está...? **(LER)**

	(203)
... muito preocupado(a).....	1
... preocupado(a).....	2
... não muito preocupado(a).....	3
... nada preocupado(a).....	4
NS/NR.....	5

**Q.31)** Vou-lhe ler uma lista de organizações portuguesas que podem conservar informações pessoais que nos dizem respeito. Para cada uma delas, gostaria que me dissesse se tem ou não confiança que estas organizações utilizarão essa informação de uma forma que considera aceitável? **(LER)**

LER	CONFIA	NÃO CONFIA	NÃO SABE
Os serviços de saúde e os médicos	(204) 1	2	3
As companhias de seguros	(205) 1	2	3
As empresas que emitem cartões de crédito	(206) 1	2	3
Os bancos e as instituições financeiras	(207) 1	2	3
As entidades patronais	(208) 1	2	3
A polícia	(209) 1	2	3
A Segurança Social	(210) 1	2	3
As autoridades fiscais	(211) 1	2	3
As autoridades locais	(212) 1	2	3
As autoridades nacionais	(213) 1	2	3
Os organismos de verificação de crédito financeiro, ou seja, que têm ficheiros sobre os empréstimos das pessoas	(214) 1	2	3
As empresas de venda por correspondência	(215) 1	2	3
As associações sem fins lucrativos	(216) 1	2	3
As empresas de estudos de mercado e de sondagens de opinião	(217) 1	2	3
Não tenho confiança em nenhuma dessas organizações <b>(SE ESPONTÂNEO)</b>		(218) 2	

**Q.32)** Para cada uma das seguintes afirmações, poderia dizer-me se concorda ou discorda com cada uma delas? **(MOSTRAR LISTA 22)**

LER	CONCORDA	DISCORDA	NÃO SABE
1. Deveria ser informado(a) da razão pela qual as organizações recolhem os seus dados pessoais e se elas partilham esses dados com outras organizações	(219) 1	2	3
2. O nível de protecção de dados pessoais garantido pela lei em Portugal é elevado	(220) 1	2	3
3. As pessoas têm pouco conhecimento sobre a protecção de dados pessoais em Portugal	(221) 1	2	3
4. O Sr.(a) está preocupado(a) em deixar informações pessoais na Internet, como o seu nome, o seu endereço, a sua data de nascimento e o seu sexo	(222) 1	2	3
5. A legislação portuguesa consegue lidar com o número crescente de pessoas que deixam informações pessoais na Internet	(223) 1	2	3
6. As organizações portuguesas que possuem as informações pessoais não deveriam ser autorizadas a transferir, sem o seu consentimento, estas informações a organizações similares situadas num país que não seja membro da União Europeia	(224) 1	2	3
7. A maioria dos países que não fazem parte da União Europeia não possuem leis de protecção de dados tão eficazes como aquelas que são postas em prática na União Europeia	(225) 1	2	3

**Q.33a) Antes de hoje, já tinha ouvido falar...? (MOSTRAR LISTA 23)**

**(SE "SIM", CÓDIGO 1 NO ITEM 2 NA Q.33a)**

**Q.33b) Já exerceu alguma vez esse direito?**

LER		Q.33a			Q.33b		
		OUVIU FALAR	NÃO OUVIU FALAR	NS/NR	SIM	NÃO	NS/NR
1.	De organismos independentes que supervisionam a aplicação das leis sobre a protecção de dados, recebem reclamações das pessoas e impõem sanções àqueles que violam a lei	(226) 1	2	3			
2.	De leis que garantem aos indivíduos o acesso aos seus dados pessoais, bem como o direito de modificar ou de anular dados, que não estejam correctos ou que tenham sido obtidos ilegalmente	(227) 1	2	3			
<b>Q.33b</b>	<b>(SE "OUVIU FALAR", CÓDIGO 1 NO ITEM 2) Já exerceu alguma vez esse direito?</b>				(228) 1	2	3
3.	<b>A TODOS</b> A obrigação daqueles que recolhem informações pessoais de fornecer aos indivíduos certas informações, tais como a sua identidade e o objectivo da recolha de informação	(229) 1	2	3			
4.	O direito de recusar a utilização dos seus dados pessoais com o objectivo de marketing directo	(230) 1	2	3			
5.	A necessidade de obter a sua autorização para utilizar os seus dados pessoais e o seu direito em se opôr a determinadas utilizações	(231) 1	2	3			

**Q.34) Muitos dados pessoais são obtidos quando as pessoas estão na Internet. Já ouviu falar alguma vez de ferramentas ou tecnologias que limitam a obtenção de tais dados? (ENTREVISTADOR: POR EXEMPLO FILTROS COOKIE) (SE SIM) Já utilizou alguma vez estas ferramentas ou tecnologias?**

(232)

Não, nunca ouvi falar sobre elas..... 1 → Q.36  
 Sim, já ouvi falar sobre elas mas nunca as utilizei..... 2 → Q.35  
 Sim, já ouvi falar sobre elas e já as utilizei..... 3 → Q.36  
 NS/NR..... 4 → Q.36

**(SE "OUVI FALAR SOBRE ELAS, MAS NUNCA AS UTILIZEI", CÓDIGO 2 NA Q.34. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.36)**

**Q.35) Porque razões nunca utilizou estas ferramentas ou tecnologias? (MOSTRAR LISTA 24 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não sabia como os instalar no meu computador.....(233) 1  
 Não sabia utilizá-los.....(234) 2  
 Não estou convencido que eles funcionem.....(235) 3  
 Não estou verdadeiramente preocupado(a) sobre a minha privacidade quando estou na Internet.....(236) 4  
 Elas são demasiado caras.....(237) 5  
 OUTRA (SE ESPONTÂNEO).....(238) 6  
 NS/NR.....(239) 7

## A TODOS

**Q.36)** No contexto da luta contra o terrorismo internacional, pensa que as pessoas deveriam aceitar que...?

**Q.36a)** ... as suas chamadas telefónicas fossem vigiadas?  
(MOSTRAR LISTA 25 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)

**Q.36b)** ... a sua utilização da Internet fosse vigiada?  
(MOSTRAR DE NOVO LISTA 25 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)

LER	Q.36a	Q.36b
	CHAMADAS TELEFÓNICAS (240)	UTILIZAÇÃO DA INTERNET (241)
1. Não, os direitos e as liberdades fundamentais das pessoas têm que ser sempre respeitados	1	1
2. Sim, se a vigilância afectasse apenas os suspeitos de actividades terroristas	2	2
3. Sim, mas apenas se a vigilância fosse controlada por um juiz português	3	3
4. Sim, em todos os casos	4	4
5. SIM, OUTRA (SE ESPONTÂNEO)	5	5
6. NS/NR	6	6

## **PASSEMOS AGORA A OUTRO ASSUNTO: O DESPORTO**

**Q.37)** Com que frequência...? (MOSTRAR LISTA 26 COM ESCALA – LER – UMA SÓ RESPOSTA)

- a) ... navega na Internet?
- b) ... vê televisão?
- c) ... joga jogos de vídeo?
- d) ... participa em actividades culturais?
- e) ... pratica desporto ou exercício?

	LER	3 VEZES POR SEMANA OU MAIS	1 A 2 VEZES POR SEMANA	1 A 3 VEZES POR MÊS	MENOS FREQUENTEMENTE/ NUNCA	NS/NR
a)	Navegar na Internet	(242) 1	2	3	4	5
b)	Ver televisão	(243) 1	2	3	4	5
c)	Jogar jogos de vídeo	(244) 1	2	3	4	5
d)	Participar em actividades culturais	(245) 1	2	3	4	5
e)	Desporto, exercício	(246) 1	2	3	4	5

**(SE CÓDIGOS 1 A 3 NA Q.37e, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.39)**

**Q.38) Onde pratica o desporto / exercício que faz mais frequentemente?**

**(LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Num ginásio.....	(247)	1
Num clube.....	(248)	2
Num centro desportivo.....	(249)	3
Na escola, universidade, etc.....	(250)	4
OUTRO LOCAL (SE ESPONTÂNEO).....	(251)	5
NS/NR.....	(252)	6

**A TODOS**

**Q.39) Na sua opinião, quais são os principais benefícios do desporto?**

**(MOSTRAR LISTA 27 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Melhorar a própria saúde (mental e física).....	(253)	1
Divertir-se.....	(254)	2
Relaxar.....	(255)	3
Estar com os amigos.....	(256)	4
Fazer novos conhecimentos.....	(257)	5
Encontrar pessoas de outras culturas.....	(258)	6
Desenvolver as capacidades físicas.....	(259)	7
Ter mais confiança em si próprio.....	(260)	8
Desenvolver novas aptidões.....	(261)	9
Construir a personalidade/ carácter.....	(262)	10
Alcançar os objectivos.....	(263)	11
Estimular o espírito de competição.....	(264)	12
Ajudar as pessoas desfavorecidas a se integrarem na sociedade.....	(265)	13
OUTRAS (SE ESPONTÂNEO).....	(266)	14
NS/NR.....	(267)	15

**Q.40) Na sua opinião, quais dos seguintes valores se desenvolvem mais com o desporto?**

**(MOSTRAR LISTA 28 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Espírito de equipa.....	(268)	1
Tolerância.....	(269)	2
Respeito pelos outros.....	(270)	3
Honestidade.....	(271)	4
Auto-controle.....	(272)	5
Respeito pelas regras.....	(273)	6
Disciplina.....	(274)	7
Compreensão mútua.....	(275)	8
Solidariedade.....	(276)	9
Amizade.....	(277)	10
Igualdade.....	(278)	11
Esforço.....	(279)	12
OUTRAS (SE ESPONTÂNEO).....	(280)	13
NENHUMA DESTAS (SE ESPONTÂNEO).....	(281)	14
NS/NR.....	(282)	15

**Q.41)** Para cada uma das seguintes afirmações, poderia dizer-me se concorda ou discorda com cada uma delas?

LER	CONCORDA	DISCORDA	NÃO SABE
1. O desporto favorece o diálogo entre as diferentes culturas	(283) 1	2	3
2. Deveríamos dispensar mais tempo ao desporto nos horários escolares	(284) 1	2	3
3. Deveria existir uma melhor cooperação entre o sistema educativo e as organizações desportivas em Portugal	(285) 1	2	3
4. A União Europeia deveria poder intervir mais nos assuntos desportivos europeus	(286) 1	2	3
5. A União Europeia deveria promover mais activamente a educação através do desporto	(287) 1	2	3
6. A União Europeia deveria participar na luta contra o doping	(288) 1	2	3
7. O desporto permite lutar contra todas as formas de racismo	(289) 1	2	3
8. A União Europeia deveria cooperar mais com as organizações desportivas e os governos nacionais	(290) 1	2	3
9. É fácil de lutar contra os hábitos sedentários através do desporto	(291) 1	2	3
10. É fácil encontrar um equilíbrio entre o desporto e as outras actividades de lazer	(292) 1	2	3
11. A promoção dos valores éticos e sociais através do desporto deveria ser uma prioridade para a União Europeia	(293) 1	2	3

**Q.42)** Vou ler-lhe uma lista de aspectos negativos que ouvimos em relação ao desporto. Poderia dizer-me quais deles o(a) preocupam mais? (**MOSTRAR LISTA 29 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS**)

O doping .....	(294)	1
O consumo excessivo de suplementos alimentares .....	(295)	2
A corrupção .....	(296)	3
A exploração das crianças .....	(297)	4
A exploração de pessoas provenientes de países em vias de desenvolvimento .....	(298)	5
O excesso de treino .....	(299)	6
Os abusos sexuais a crianças .....	(300)	7
A violência .....	(301)	8
A discriminação .....	(302)	9
A demasiada importância dada ao dinheiro .....	(303)	10
<b>OUTRAS (SE ESPONTÂNEO).....</b>	<b>(304)</b>	<b>11</b>
<b>NENHUMA DESTAS (SE ESPONTÂNEO) .....</b>	<b>(305)</b>	<b>12</b>
<b>NS/NR .....</b>	<b>(306)</b>	<b>13</b>

Agora, iremos falar sobre as instruções de segurança que se podem encontrar nos electrodomésticos.

**Q.43) Já comprou electrodomésticos?**

(307)

Sim .....1 → Q.44

Não .....2 → Q.62

NS/NR .....3 → Q.62

**(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.43, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.62)**

**Q.44a) Quando compra electrodomésticos vê ou lê sempre, às vezes, raramente ou nunca as seguintes informações fornecidas com o produto? (MOSTRAR LISTA 30 COM ESCALA)**

**(SE CÓDIGOS 1, 2 OU 3 NA Q.44a, LER Q.44a.1 DEPOIS A Q.44b.1, E ASSIM SUCESSIVAMENTE)**

**Q.44b) Tem em consideração essas informações quando escolhe o produto?**

LER		Q.44a					Q.44b		
		SEMPRE	ÀS VEZES	RARA-MENTE	NUNCA	NS/NR	SIM	NÃO	NS/NR
1.	As imagens / texto que indicam como o utilizar	(308) 1	2	3	4	5	(313) 1	2	3
2.	O texto a informar as precauções a tomar	(309) 1	2	3	4	5	(314) 1	2	3
3.	As imagens e os símbolos que informam a ser prudente	(310) 1	2	3	4	5	(315) 1	2	3
4.	O número de telefone do fabricante, do distribuidor ou do seu representante em Portugal	(311) 1	2	3	4	5	(316) 1	2	3
5.	O texto a indicar o que fazer em caso de acidente	(312) 1	2	3	4	5	(317) 1	2	3

**(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.43, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.62)**

**Q.45) Quando as instruções de utilização são fornecidas com o electrodoméstico, normalmente lê essas instruções ou não? (LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

(318)

Sim, antes de utilizar o produto.....1 → Q.46

Sim, mas apenas se surgir um problema.....2 → Q.47

Não, nunca .....3 → Q.47

NS/NR .....4 → Q.47

**(SE CÓDIGO 1 NA Q.45, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.47)**

**Q.46)** Para cada um dos seguintes tipos de informação que poderão ser fornecidos nas instruções para utilização, diga-me por favor se os costuma ler ou não?

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. Como o produto funciona / é utilizado normalmente	(319) 1	2	3
2. Como é montado ou instalado	(320) 1	2	3
3. As instruções para uma utilização correcta e em segurança	(321) 1	2	3
4. Onde o colocar	(322) 1	2	3
5. A manutenção e as peças sobresselentes	(323) 1	2	3
6. A reparação de avarias	(324) 1	2	3
7. O que fazer em caso de acidente	(325) 1	2	3

**(SE "SIM" CÓDIGO 1 NA Q.43, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.62)**

**Q.47)** Guarda sempre, às vezes, raramente ou nunca as instruções para uma utilização futura?  
**(LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

- (326)
- Sempre..... 1  
Às vezes..... 2  
Raramente..... 3  
Nunca..... 4  
DEPENDE (SE ESPONTÂNEO)..... 5  
NS/NR..... 6

**Q.48)** Na sua opinião, geralmente qual é a forma mais eficaz de fornecer as instruções de utilização?  
**(LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

- (327)
- Na embalagem..... 1  
No próprio produto..... 2  
Num panfleto / manual..... 3  
Através de informações fornecidas pelo vendedor(a)..... 4  
OUTRA (SE ESPONTÂNEO)..... 5  
NS/NR..... 6

**Q.49)** Normalmente, as instruções de utilização são ... ?

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. ... difíceis de ler	(328) 1	2	3
2. ... compreensíveis	(329) 1	2	3
3. ... completas	(330) 1	2	3
4. ... curtas e precisas	(331) 1	2	3
5. ... escritas em português	(332) 1	2	3
6. ... demasiado técnicas	(333) 1	2	3

**Q.50) Respeita sempre, às vezes, raramente ou nunca as instruções de segurança?  
(LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

(334)

Sempre..... 1  
 Às vezes..... 2  
 Raramente..... 3  
 Nunca..... 4  
 NS/NR..... 5

**Q.51) Prefere receber instruções de segurança através de ...?  
(MOSTRAR LISTA 31 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

(335)

... apenas símbolos ou logótipos ..... 1  
 ... apenas texto..... 2  
 ... uma combinação de símbolos/ logótipos e texto..... 3  
 ... um(a) vendedor(a)..... 4  
 DEPENDE (SE ESPONTÂNEO)..... 5  
 NS/NR..... 6

**Q.52) Se estas instruções de segurança são dadas por símbolos ou logótipos, normalmente encontra-as...?  
(LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Na embalagem..... (336) 1  
 No próprio produto..... (337) 2  
 Num panfleto / manual..... (338) 3  
 OUTRA (SE ESPONTÂNEO)..... (339) 4  
 NS/NR..... (340) 5

**Q.53) Na sua opinião, quem é que coloca estes símbolos ou logótipos nos produtos?  
(MOSTRAR LISTA 32 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

(341)

O fabricante..... 1  
 O distribuidor..... 2  
 Uma organização de consumidores..... 3  
 OUTRA (SE ESPONTÂNEO)..... 4  
 NS/NR..... 5

**Q.54) Se as instruções de segurança são fornecidas em texto, normalmente encontra-as...?**

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. ... difíceis de ler	(342) 1	2	3
2. ... compreensíveis	(343) 1	2	3
3. ... completas	(344) 1	2	3
4. ... curtas e precisas	(345) 1	2	3
5. ... escritas em português	(346) 1	2	3
6. ... demasiado técnicas	(347) 1	2	3

**Q.55)** Para cada uma das seguintes afirmações sobre instruções de segurança, poderia dizer-me se concorda ou discorda com cada uma delas?

LER	CONCORDA	DISCORDA	NÃO SABE
1. As instruções de segurança explicam exactamente o que se deve fazer	(348) 1	2	3
2. Elas podem prevenir acidentes	(349) 1	2	3
3. Elas deveriam mencionar os riscos que correm as crianças, as pessoas idosas ou as pessoas com deficiências quando utilizam o produto	(350) 1	2	3
4. Elas deveriam ser mais específicas sobre as consequências no caso das instruções não serem respeitadas	(351) 1	2	3

**Q.56)** Já viu alguma vez as seguintes instruções de segurança?

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. Para reduzir o risco de incêndio ou de choque eléctrico, não expor este produto à chuva nem à humidade	(352) 1	2	3
2. Nunca obstruir os orifícios de ventilação destinados a prevenir o sobreaquecimento	(353) 1	2	3
3. Nunca inserir um objecto ou liquido de nenhum tipo no aparelho	(354) 1	2	3
4. Certifique-se que o aparelho está ligado à fonte de alimentação adequada	(355) 1	2	3
5. Pode ser perigoso efectuar uma reparação de um aparelho por uma pessoa não qualificada	(356) 1	2	3

**Q.57)** Acha que os símbolos de segurança podem evitar os acidentes?

(357)  
 Sim ..... 1  
 Não ..... 2  
 DEPENDE (SE ESPONTÂNEO)..... 3  
 NS/NR ..... 4

**Q.58)** Normalmente, tem em consideração estes símbolos de segurança quando escolhe um electrodoméstico?

(358)  
 Sim ..... 1  
 Não ..... 2  
 NS/NR ..... 3

**Q.59)** Acha que estes símbolos deveriam ser uniformizados/ standardizados como os símbolos utilizados nas etiquetas da roupa?

(359)  
 Sim ..... 1  
 Não ..... 2  
 NS/NR ..... 3

**Q.60) Já viu alguma vez os seguintes símbolos nos electrodomésticos que tem em casa?  
(MOSTRAR LISTA 33)**

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. SIMBOLO 1	(360) 1	2	3
2. SIMBOLO 2	(361) 1	2	3
3. SIMBOLO 3	(362) 1	2	3
4. SIMBOLO 4	(363) 1	2	3
5. SIMBOLO 5	(364) 1	2	3
6. SIMBOLO 6	(365) 1	2	3
7. SIMBOLO 7	(366) 1	2	3

**Q.61a) Conhece o significado de todos, da maioria, de alguns ou de nenhum destes símbolos de segurança?**

(367)

Todos ..... 1

Da maioria ..... 2

Alguns ..... 3

Nenhum ..... 4

NS/NR ..... 5

**(SE CÓDIGOS 1, 2 OU 3 NA Q.61a. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.62)**

**Q.61b) Faz sempre, às vezes, raramente ou nunca aquilo que estes símbolos recomendam?**

(368)

Sempre ..... 1

Às vezes ..... 2

Raramente ..... 3

Nunca ..... 4

NS/NR ..... 5

## A TODOS

### **PASSEMOS AGORA A OUTRO ASSUNTO: COMPRAS NA INTERNET**

**Q.62) Já comprou alguma coisa através da Internet? (LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

- (369)
- Sim ..... 1 → Q.63
- Não ..... 2 → Q.74
- NS/NR ..... 3 → Q.74

**(FAZER A Q.63 A QUEM COMPROU ALGUMA COISA ATRAVÉS DA INTERNET – CÓDIGO 1 NA Q.62, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.74)**

**Q.63) Com que frequência compra coisas através da Internet?  
(MOSTRAR LISTA 34 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

- (370)
- Uma vez por semana ou mais frequentemente ..... 1
- Uma vez por mês ..... 2
- Uma vez de 3 em 3 meses ..... 3
- Uma vez de 6 em 6 meses ..... 4
- Uma vez por ano ..... 5
- Menos frequentemente ..... 6
- NS/NR ..... 7

**Q.64) Quando compra algo através da Internet, está preocupado(a) com algum(s) dos seguintes aspectos?  
(MOSTRAR LISTA 35 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

- A segurança dos pagamentos ..... (371) 1
- A credibilidade das informações na Internet ..... (372) 2
- As entregas (bens danificados, atrasos, não entrega, etc.) ..... (373) 3
- O respeito pelos seus direitos enquanto consumidor ..... (374) 4
- A possibilidade de obter uma garantia ou um reembolso ..... (375) 5
- O anonimato dos vendedores ..... (376) 6
- NÃO ESTOU PREOCUPADO (SE ESPONTÂNEO)** ..... (377) 7
- OUTRA (SE ESPONTÂNEO)** ..... (378) 8
- NS/NR ..... (379) 9

**Q.65) Porque razões compra coisas através da Internet?  
(MOSTRAR LISTA 36 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

- Obtém melhores preços ..... (380) 1
- Gosta da possibilidade de lhe entregarem o produto em sua casa ou numa morada à sua escolha ..... (381) 2
- É mais fácil fazer comparações entre os diferentes fornecedores ..... (382) 3
- Tem acesso às ofertas dos fornecedores de outros países ..... (383) 4
- Tem acesso às ofertas disponíveis apenas na Internet ..... (384) 5
- Pode encomendar produtos e serviços a qualquer altura do dia/ semana ..... (385) 6
- Não necessita de se deslocar a uma loja ou a um fornecedor de serviços ..... (386) 7
- OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO)** ..... (387) 8
- NS/NR ..... (388) 9

**Q.66) Quais são os sites da Internet em que prefere fazer as suas compras?  
(MOSTRAR LISTA 37 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Sites de marcas/ distribuidores tradicionais (ex: “Off-line”) .....(389) 1  
 Sites de marcas/ distribuidores unicamente presentes na Internet (ex: Amazon).....(390) 2  
 OUTROS (SE ESPONTÂNEO).....(391) 3  
 NS/NR .....(392) 4

**Q.67) Quando decide fazer compras através de um site da Internet, poderia dizer-me se é importante ou não que...?**

LER	É IMPORTANTE	NÃO É IMPORTANTE	NS/NR
1. ... o site esteja na sua língua	(393) 1	2	3
2. ... o site seja português	(394) 1	2	3
3. ... os preços estejam claramente indicados	(395) 1	2	3
4. ... o site permita utilizar diferentes meios de pagamento	(396) 1	2	3
5. ...a informação sobre a disponibilidade dos produtos/ dos serviços seja clara e completa	(397) 1	2	3
6. ... a informação sobre as condições de entrega seja clara e completa	(398) 1	2	3
7. ... a informação sobre a situação da entrega seja precisa	(399) 1	2	3
8. ... as entregas sejam de confiança	(400) 1	2	3
9. ... a informação sobre os termos e condições do contrato seja clara e precisa	(401) 1	2	3
10. ... os seus direitos enquanto consumidor sejam claramente definidos	(402) 1	2	3
11. ... não haja problema em devolver o produto e conseguir um reembolso se algo estiver mal	(403) 1	2	3
12. ... a informação sobre o seu direito de anular a compra seja clara	(404) 1	2	3
13. ... todas as etapas sejam claras quando compra algo	(405) 1	2	3

**Q.68) Já ouviu falar do “direito de anular uma compra” no contexto das compras através da Internet?**

(406)

Sim .....1 → Q.69

Não .....2 → Q.71

NS/NR .....3 → Q.71

(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.68, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.71)

Q.69) Na sua opinião, o “direito de anular uma compra” é a possibilidade de...

**MOSTRAR LISTA 38 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

... cancelar a compra durante um determinado período de tempo sem qualquer explicação e penalização.....	1	(407)
... cancelar a compra e devolver o produto, durante um determinado período de tempo, desde que não o tenha desempacotado.....	2	
... cancelar a compra e devolver o produto, durante um determinado período de tempo, apenas se ele estiver danificado.....	3	
OUTRA (SE ESPONTÂNEO) .....	4	
NS/NR .....	5	

(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.68, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.71)

Q.70) Durante quantos dias pensa que este direito pode ser exercido em Portugal?

**(ENTREVISTADOR: SE “NS/NR” REGISTRAR CÓDIGO “999”)**

\_\_\_\_|\_\_\_\_|\_\_\_\_ DIAS

(408)(409)(410)

(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.62, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.74)

Q.71) Se tivesse um problema depois de ter efectuado uma compra através da Internet, onde iria em primeiro lugar para obter assistência? **(MOSTRAR LISTA 39 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

Ao site onde efectuou a sua compra.....	1	(411)
A uma associação de consumidores .....	2	
Às autoridades públicas .....	3	
A um site especializado na assistência aos consumidores que efectuaram compras através da Internet.....	4	
A um organização de marca de confiança (uma organização onde os sites obtém a sua marca de confiança)...	5	
A uma organização de mediação, conciliação e arbitragem off-line (não pertence à Internet) e que permite resolver os conflitos sem ter de recorrer aos tribunais.....	6	
A uma organização de mediação, conciliação e arbitragem on-line (na Internet) e que permite resolver os conflitos sem ter de recorrer aos tribunais .....	7	
OUTRA (SE ESPONTÂNEO) .....	8	
NS/NR .....	9	

Q.72a) Depois de ter efectuado uma compra através da Internet, já teve alguma razão para reclamar?

**(SE SIM) A quem reclamou/ dirigiu a sua reclamação?**

**(MOSTRAR LISTA 40 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Sim, directamente ao site da Internet .....	(412)	1 → Q.72b
Sim, a uma organização responsável pelo site da Internet (off-line/ fora da Internet) .....	(413)	2 → Q.72b
Sim, a uma organização de consumidores .....	(414)	3 → Q.72b
Sim, a uma organização pública portuguesa .....	(415)	4 → Q.72b
Sim, a outra organização, associação .....	(416)	5 → Q.72b
Sim, mas não fiz nada sobre isso .....	(417)	6 → Q.73
Não, não tive razão para reclamar .....	(418)	7 → Q.73
NS/NR .....	(419)	8 → Q.73

**(SE “SIM” CÓDIGO 1 A 5 NA Q.72a, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.73)**

**Q.72b) Porque razão ou razões? (MOSTRAR LISTA 41 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Nunca chegou a receber o produto/ serviço que encomendou .....	(420)	1
O produto/ serviço foi entregue mais tarde do que o previsto .....	(421)	2
O produto que recebeu estava danificado .....	(422)	3
O produto/ serviço que recebeu não foi aquele que tinha encomendado .....	(423)	4
Teve problemas de pagamento .....	(424)	5
O site recusou reembolsá-lo pelo produto que lhes tinha devolvido .....	(425)	6
O site não o informou sobre os termos e as condições do contrato relacionados com a sua compra ..	(426)	7
O site não o informou sobre os seus direitos enquanto consumidor .....	(427)	8
Não se apercebeu que se tinha comprometido a comprar outros produtos/ serviços .....	(428)	9
Comprou um produto/ serviço num site da Internet sem se ter apercebido .....	(429)	10
<b>OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO) .....</b>	<b>(430)</b>	<b>11</b>
<b>NS/NR .....</b>	<b>(431)</b>	<b>12</b>

**(SE “SIM” CÓDIGO 1 A 5 NA Q.72a: PARA CADA ITEM REFERIDO NA Q.72a, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA Q.73)**

**Q.72c) Ficou satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com a forma como a sua reclamação foi tratada?**

<b>LER</b>	<b>SATISFEITO</b>	<b>INSATISFEITO</b>	<b>NS/NR</b>
1. Com o site da Internet on-line	(432) 1	2	3
2. Com a organização responsável pelo site da Internet (operador off-line / não ligado à Internet)	(433) 1	2	3
3. Com a organização de consumidores	(434) 1	2	3
4. Com a organização pública portuguesa	(435) 1	2	3
5. Com a outra organização, associação	(436) 1	2	3

**(A QUEM COMPROU ALGUMA COISA ATRAVÉS DA INTERNET – CÓDIGO 1 NA Q.62, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.74)**

**Q.73) Já recorreu a um site da Internet que propõe um mecanismo de resolução de litígios, sem serem os tribunais como a mediação, conciliação ou arbitragem? (SE SIM) E ficou satisfeito(a)?**

	(437)	
Sim e ficou satisfeito(a) .....	1	
Sim, mas não ficou satisfeito(a) .....	2	
Sim, mas ainda não sabe .....	3	
Não, nunca recorreu .....	4	
NS/NR .....	5	

**(SE “NÃO COMPROU NADA ATRAVÉS DA INTERNET” – CÓDIGO 2 OU 3 NA Q.62, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.77)**

**Q.74) Porque razões nunca comprou nada através da Internet?  
(MOSTRAR LISTA 42 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não tem acesso à Internet .....	(438)	1
Não confia na Internet .....	(439)	2
A utilização da Internet é demasiado cara .....	(440)	3
Não está interessado(a) em efectuar compras através da Internet .....	(441)	4
Efectuar compras através da Internet é demasiado complicado .....	(442)	5
A Internet é demasiado complicada .....	(443)	6
Não tem cartão de crédito .....	(444)	7
Não compreende suficientemente bem a língua .....	(445)	8
<b>POR OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO)</b> .....	(446)	9
<b>NS/NR</b> .....	(447)	10

**(SE “NÃO CONFIA NA INTERNET” – CÓDIGO 2 NA Q.74, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.76)**

**Q.75) Por qual ou quais das seguintes razões não tem confiança para efectuar compras através da Internet?  
(MOSTRAR LISTA 43 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

A segurança dos pagamentos .....	(448)	1
A credibilidade das informações na Internet .....	(449)	2
A entrega (produtos danificados, atrasos, não entrega, etc.) .....	(450)	3
O respeito pelos seus direitos enquanto consumidor .....	(451)	4
A possibilidade de obter uma garantia ou um reembolso .....	(452)	5
O anonimato dos vendedores .....	(453)	6
<b>OUTRA (SE ESPONTÂNEO)</b> .....	(454)	7
<b>NS/NR</b> .....	(455)	8

**(SE “NÃO ESTÁ INTERESSADO EM EFECTUAR COMPRAS ATRAVÉS DA INTERNET” – CÓDIGO 4 NA Q.74, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.77)**

**Q.76) Porque é que não está interessado(a) em efectuar compras através da Internet?  
(MOSTRAR LISTA 44 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Gosta de ir às lojas .....	(456)	1
Necessita de ver e de tocar no produto que pretende comprar .....	(457)	2
Prefere ter uma pessoa à sua frente que o(a) pode aconselhar .....	(458)	3
Os preços não são melhores do que nas lojas “normais” .....	(459)	4
A escolha não é melhor do que nas lojas “normais” .....	(460)	5
Não tem a certeza de poder beneficiar do serviço pós-venda .....	(461)	6
Os produtos podem não funcionar em Portugal .....	(462)	7
<b>OUTRAS RAZÕES (SE ESPONTÂNEO)</b> .....	(463)	8
<b>NS/NR</b> .....	(464)	9

## **A TODOS**

**Q.77)** Para cada uma das seguintes possibilidades, poderia dizer-me se tem muita confiança, alguma confiança, não muita confiança ou nenhuma confiança quando compra através da Internet...?  
**(MOSTRAR LISTA 45 COM ESCALA – LER)**

<b>LER</b>	<b>MUITA CONFIANÇA</b>	<b>ALGUMA CONFIANÇA</b>	<b>NÃO MUITA CONFIANÇA</b>	<b>NENHUMA CONFIANÇA</b>	<b>NS/ NR</b>
1. ... um bilhete de comboio	(465) 1	2	3	4	5
2. ... um bilhete de avião	(466) 1	2	3	4	5
3. ... um bilhete para o teatro, concerto, etc.	(467) 1	2	3	4	5
4. ... uma reserva de hotel	(468) 1	2	3	4	5
5. ... aluguer de um automóvel	(469) 1	2	3	4	5
6. ... vestuário, sapatos, etc.	(470) 1	2	3	4	5
7. ... livros, DVD's, cassetes de vídeo, CD's	(471) 1	2	3	4	5
8. ... um computador pessoal, computador portátil, um software	(472) 1	2	3	4	5
9. ... móveis, objectos de decoração	(473) 1	2	3	4	5
10. ... alimentação	(474) 1	2	3	4	5
11. ... produtos/ serviços financeiros	(475) 1	2	3	4	5
12. ... antiguidades	(476) 1	2	3	4	5
13. ... um automóvel	(477) 1	2	3	4	5
14. ... uma viagem organizada	(478) 1	2	3	4	5
15. ... artigos de bricolage, de jardinagem	(479) 1	2	3	4	5
16. ... electrodomésticos	(480) 1	2	3	4	5

**Q.78a)** Teria mais confiança nas compras através da Internet se pudesse beneficiar de uma garantia do seu banco/ cartão de crédito, no caso de ter problemas com a entrega ou com a própria transacção?

(481)

Sim ..... 1 → **Q.78b**

Não ..... 2 → **Q.79**

NS/NR ..... 3 → **Q.79**

**(SE “SIM” CÓDIGO 1 NA Q.78a, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.79)**

**Q.78b)** Estaria disposto(a) pagar um pequeno custo adicional ao seu banco/ cartão de crédito para beneficiar desta garantia?

(482)

Sim ..... 1

Não ..... 2

NS/NR ..... 3

**A TODOS**

**Q.79) Acha que nos próximos 3 meses irá efectuar compras através da Internet?**

- (483)
- Sim ..... 1
- Não ..... 2
- NS/NR ..... 3

**Q.80) Diria que efectuar compras através de um site de um outro país da União Europeia é mais arriscado do que efectuar compras através de um site português?**

- (484)
- Sim ..... 1
- Não ..... 2
- DEPENDE DO PAÍS (SE ESPONTÂNEO)..... 3
- NS/NR ..... 4

**Q.81a) No contexto da Internet, já ouviu falar de...?**

**(SE CÓDIGO 1 NA Q.81a, LER Q.81a.1 DEPOIS A Q.81b.1, E ASSIM SUCESSIVAMENTE)**

**Q.81b) E viu algum nos sites da Internet que normalmente visita?**

**(SE CÓDIGO 1 NA Q.81b, LER Q.81b.2 DEPOIS A Q.81c.2, E ASSIM SUCESSIVAMENTE, EXCEPTO PARA O ITEM 1)**

**Q.81c) E já os leu? (MOSTRAR LISTA 46 - LER)**

LER	Q.81a			Q.81b (SE CÓDIGO 1 NA Q.81a)				Q.81c (SE CÓDIGO 1 NA Q.81b)				
	SIM	NÃO	NS/ NR	SIM	NÃO	NS/ NR	NÃO SE APLICA	UMA VEZ	VÁRIAS VEZES	NUNCA	NS/ NR	
1	Marca de confiança Internet	(485) 1	2	3	(489) 1	2	3	4				
2	Avisos sobre a protecção de dados pessoais	(486) 1	2	3	(490) 1	2	3	4	(493) 1	2	3	4
3	Avisos sobre a segurança dos dados de pagamento	(487) 1	2	3	(491) 1	2	3	4	(494) 1	2	3	4
4	Avisos sobre resoluções de litígios on-line ou de resoluções amigáveis, por outro meio que não um tribunal	(488) 1	2	3	(492) 1	2	3	4	(495) 1	2	3	4

**(A QUEM REFERIU “MARCA DE CONFIANÇA INTERNET”, CÓDIGO 1 NO ITEM 1 DA Q81.a. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.84)**

**Q.82) Comparando com outros sites da Internet, acha que os sites com as marcas de confiança Internet são...? (LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

- (496)
- ... mais de confiança ..... 1
- ... da mesma confiança ..... 2
- ... menos de confiança ..... 3
- NS/NR ..... 4

**(A QUEM REFERIU “MARCA DE CONFIANÇA INTERNET”, CÓDIGO 1 NO ITEM 1 DA Q81.a. CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.84)**

**Q.83)** Se o proprietário da marca de confiança Internet não estivesse localizado em Portugal, qual das seguintes opiniões se aproximaria mais da sua? **(MOSTRAR LISTA 47 – LER – UMA SÓ RESPOSTA)**

	(497)	
Teria mais confiança na marca .....	1	
Teria a mesma confiança na marca.....	2	
Teria menos confiança na marca.....	3	
DEPENDE DO PROPRIETÁRIO DA MARCA DE CONFIANÇA (SE ESPONTÂNEO).....	4	
NS/NR .....	5	

**A TODOS**

Finalmente, iremos falar sobre pessoas deficientes.

**Q.84a)** Tem conhecimento que 2003 é o “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência”?

	(498)	
Sim .....	1 → Q.84b	
Não .....	2 → Q.85	
NS/NR .....	3 → Q.85	

**(SE CÓDIGO 1 NA Q.84a, CASO CONTRÁRIO PASSAR PARA A Q.85)**

**Q.84b)** Como é que teve conhecimento? **(MOSTRAR LISTA 48 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Através de um membro da família .....	(499)	1
Através de um amigo .....	(500)	2
Através de uma pessoa conhecida .....	(501)	3
Através de um sindicato .....	(502)	4
Através de uma Organização Não-Governamental (ONG) .....	(503)	5
Através de uma organização ou associação que representa as pessoas deficientes .....	(504)	6
Através de uma outra organização ou associação .....	(505)	7
Através das autoridades nacionais, regionais ou locais .....	(506)	8
Através dos meios de comunicação social (Televisão, rádio, imprensa) .....	(507)	9
Através da Internet .....	(508)	10
Através de publicações da União Europeia .....	(509)	11
Através de um evento organizado para esta ocasião .....	(510)	12
OUTRA (SE ESPONTÂNEO) .....	(511)	13
NS/NR .....	(512)	14

**A TODOS**

**Q.85)** Na sua opinião, qual é o objectivo do “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência”?  
**(MOSTRAR LISTA 49 – LER – 2 RESPOSTAS NO MÁXIMO)**

Angariar dinheiro para as pessoas deficientes .....	(513)	1
Melhorar a compreensão dos problemas relacionados com as deficiências .....	(514)	2
Promover os direitos das pessoas deficientes .....	(515)	3
Dar uma imagem mais positiva das pessoas deficientes .....	(516)	4
Mostrar que as pessoas deficientes são confrontadas com muitos tipos de discriminação .....	(517)	5
OUTRA (SE ESPONTÂNEO) .....	(518)	6
NS/NR .....	(519)	7

**Q.86)** O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” pode contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas deficientes em Portugal. Para cada uma das seguintes afirmações, poderia dizer-me se concorda ou discorda com cada uma delas? **(MOSTRAR LISTA 50)**

LER	CONCORDA	DISCORDA	NÃO SABE
1. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” contribuiu para informar as pessoas sobre as dificuldades com que as pessoas deficientes são confrontadas na sua vida diária	(520) 1	2	3
2. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” preparou o terreno para realmente dar às pessoas deficientes os mesmos direitos que as outras pessoas	(521) 1	2	3
3. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou o acesso a locais públicos (edifícios e transportes) para pessoas com deficiências físicas	(522) 1	2	3
4. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou o acesso a locais públicos (edifícios e transportes) para pessoas com deficiências mentais	(523) 1	2	3
5. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” ajudou as pessoas com deficiências físicas a exercer o mesmo direito de acesso aos serviços que as outras pessoas	(524) 1	2	3
6. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” ajudou as pessoas com deficiências mentais a exercer o mesmo direito de acesso aos serviços que as outras pessoas	(525) 1	2	3
7. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou o acesso ao emprego das pessoas com deficiências físicas	(526) 1	2	3
8. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou o acesso ao emprego das pessoas com deficiências mentais	(527) 1	2	3
9. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou o acesso ao sistema educativo normal das pessoas com deficiências físicas	(528) 1	2	3
10. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou a compreensão dos problemas relacionados com as deficiências físicas	(529) 1	2	3
11. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” melhorou a compreensão dos problemas relacionados com as deficiências mentais	(530) 1	2	3
12. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” aumentou a cobertura mediática dos problemas relacionados com as deficiências físicas	(531) 1	2	3
13. O “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência” aumentou a cobertura mediática dos problemas relacionados com as deficiências mentais	(532) 1	2	3

**Q.87)** Vou ler-lhe algumas afirmações sobre pessoas com deficiências e o trabalho. Acha que sim ou que não que...?

LER	SIM	NÃO	NÃO SABE
1. ... as pessoas deficientes têm os mesmos direitos legais que os outros em ter um emprego	(533) 1	2	3
2. ... as pessoas deficientes têm os mesmos direitos legais que os outros de participar em formações	(534) 1	2	3
3. ... existem leis europeias contra as discriminações a pessoas deficientes no contexto do emprego	(535) 1	2	3
4. ... em geral, os patrões adaptam as condições de trabalho para empregar pessoas deficientes	(536) 1	2	3
5. ... as pessoas com uma deficiência física ou intelectual grave deveriam trabalhar apenas em sítios protegidos	(537) 1	2	3

**Q.88)** Conhece pessoalmente pessoas com uma doença de longa duração ou com uma deficiência que limite de alguma forma as suas actividades?

**(SE SIM)** De quem se trata? **(MOSTRAR LISTA 51 – LER – VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)**

Não.....	(538) 1
Sim, um(uns) membro(s) da família.....	(539) 2
Sim, um(a) (uns) amigo(a) (s).....	(540) 3
Sim, um(a) (uns) conhecido(a) (s).....	(541) 4
Sim, um(a) (uns) vizinho(a) (s).....	(542) 5
Sim, um(a) (uns) colega(s).....	(543) 6
Sim, um(a) (uns) cliente(s).....	(544) 7
Sim, um(a) (uns) aluno(a) (s) da escola.....	(545) 8
Sim, um(a) (uns) estudantes(a) (s) da Universidade.....	(546) 9
Sim, outra pessoa(s).....	(547) 10
Sim, considero-me uma pessoa com uma deficiência.....	(548) 11
NS/NR.....	(549) 12

**Q.89)** Em que medida se sente informado relativamente aos diferentes tipos de deficiências que existem? Diria que está informado ou não muito informado?

LER	INFORMADO	NÃO MUITO INFORMADO	NS/NR
1. Deficiências visuais	(550) 1	2	3
2. Deficiências auditivas	(551) 1	2	3
3. Perturbações neuro-musculares	(552) 1	2	3
4. Deteriorações ósseas	(553) 1	2	3
5. Paralisia cerebral	(554) 1	2	3
6. Lesões da medula espinhal	(555) 1	2	3
7. Lesões na cabeça (acidente cérebro-vascular)	(556) 1	2	3
8. Congestão cerebral (apoplexia)	(557) 1	2	3
9. Perda de membros	(558) 1	2	3
10. Esclerose em placas/ esclerose múltipla	(559) 1	2	3
11. Distrofia muscular	(560) 1	2	3
12. Artrite	(561) 1	2	3
13. Asma	(562) 1	2	3
14. Cancro	(563) 1	2	3
15. Diabetes	(564) 1	2	3
16. Epilepsia	(565) 1	2	3
17. Lesões cerebrais	(566) 1	2	3
18. Doença de Alzheimer	(567) 1	2	3
19. Doença de Parkinson	(568) 1	2	3
20. Atraso mental	(569) 1	2	3
21. Deficiências psiquiátricas	(570) 1	2	3

**Q.90)** Na sua opinião, qual é a percentagem da população em Portugal que é portadora de uma deficiência, qualquer que seja? (**NÃO LER – NÃO SUGERIR NADA- UMA SÓ RESPOSTA**)

	(571)
Menos de 1% .....	1
1 a 4% .....	2
5% a 9% .....	3
10% a 14% .....	4
15% a 19% .....	5
20% ou mais.....	6
NS/NR .....	7

Para terminar gostaria de lhe fazer duas perguntas sobre o euro.

**Q.91** Tendo tudo em consideração, pessoalmente está muito contente, contente, descontente ou muito descontente por o Euro se ter tornado a nossa moeda? **(UMA SÓ RESPOSTA)**

	(572)
Muito contente .....	1
Contente .....	2
Descontente .....	3
Muito descontente .....	4
Nenhuma destas <b>(SE ESPONTÂNEO)</b> .....	5
NS/NR .....	6

**Q.92** Concorda totalmente, concorda, discorda ou discorda totalmente com a seguinte afirmação: "Ao utilizar euros em vez de escudos, sentimo-nos mais Europeus do que antes"? **(UMA SÓ RESPOSTA)**

	(573)
Concorda totalmente .....	1
Concorda .....	2
Discorda .....	3
Discorda totalmente .....	4
Isso não tem nada a ver com o quanto Europeus nos sentimos <b>(SE ESPONTÂNEO)</b> .....	5
Não estou interessado na Europa <b>(SE ESPONTÂNEO)</b> .....	6
NS/NR .....	7

**DADOS DEMOGRÁFICOS  
PARA TODOS**

**D1. A propósito de política, as pessoas falam de Direita e de Esquerda. O(a) Sr(a). pode situar a sua posição nesta escala? (MOSTRAR LISTA 52 - NÃO SUGERIR NADA. A PESSOA DEVE SITUAR-SE NUM QUADRADO, SE HESITAR POR FAVOR INSISTIR NUMA RESPOSTA)**

Esquerda												Direita
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

RECUSA RESPONDER..... 11  
NÃO SABE ..... 12

' \_\_\_\_\_ '   
 (574) (575)

**D2 / D6 EM BRANCO (NÃO EXISTEM)**

**D7. O(a) Sr.(a) é ...? (MOSTRAR LISTA 53 - LER - UMA SÓ RESPOSTA)**

(576)(577)

- L - Casado(a), pela primeira vez..... 1
- V - Casado(a), não pela primeira vez ..... 2
- X - Solteiro(a), que vive actualmente em casal..... 3
- T - Solteiro(a), nunca viveu em casal..... 4
- P - Solteiro(a), já tendo vivido em casal no passado, mas actualmente só ..... 5
- S - Divorciado(a) ..... 6
- A - Separado(a) ..... 7
- R - Viúvo(a) ..... 8
- Outro (SE ESPONTÂNEO) ..... 9
- Recusa (SE ESPONTÂNEO) ..... 10

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

(SE ANALFABETO OU NUNCA ESTUDOU CODIFICAR - 01)

(SE ESTUDA AINDA CODIFICAR - 00)

' \_\_\_\_\_ ' ANOS   
 (578) (579)

**D9. EM BRANCO (NÃO EXISTE)**

**D10. SEXO**

(580)

MASCULINO ..... 1  
FEMININO ..... 2

**D11. Poderia dizer-me a sua idade?**

|\_\_\_\_| |\_\_\_\_| (581)(582)

**D12 A D14 EM BRANCO (NÃO EXISTEM)**

D15a. Qual é a sua ocupação/profissão actual?

(REGISTE DETALHADAMENTE, INCLUSIVE SE POR CONTA PRÓPRIA OU POR CONTA DE OUTRÉM)  
REGISTE: \_\_\_\_\_

D15b. (ENTREVISTADOR: SE NÃO EXERCE ACTIVIDADE ACTUALMENTE - CÓDIGOS 1 A 4 EM D15a: Já exerceu uma actividade profissional remunerada anteriormente? Qual foi a última?  
(REGISTE DETALHADAMENTE, INCLUSIVE SE POR CONTA PRÓPRIA OU POR CONTA DE OUTRÉM)  
REGISTE: \_\_\_\_\_

D16 / D18 EM BRANCO (NÃO EXISTEM)

D19. O(a) Sr.(a) é no seu lar a pessoa que contribui com a maior parte do rendimento familiar ?

(587)

SIM..... 1  
NÃO ..... 2  
AMBOS IGUALMENTE..... 3  
NS/NR..... 4

D20 EM BRANCO (NÃO EXISTE)

	D15a OCUPAÇÃO ACTUAL (583)(584)	D15b OCUPAÇÃO ANTERIOR (585)(586)
<b>INACTIVOS</b>		
- Responsável pelas compras e pelas tarefas domésticas ou não exercendo qualquer actividade profissional	01	---
- Estudantes	02	---
Desempregado/Temporariamente sem emprego	03	---
- Reformado ou incapacitado por doença prolongada	04	---
<b>EMPREGADOS POR CONTA PRÓPRIA:</b>		
- Agricultor	05	01
- Pescador	06	02
- Profissional liberal (advogado, médico, economista, arquitecto, contabilista, ...)	07	03
- Comerciante, Artífice ou outro trabalhador independente	08	04
- Industrial, Proprietário (na totalidade ou em parte) de uma empresa	09	05
<b>EMPREGADOS POR CONTA DE OUTRÉM:</b>		
- Profissional liberal por conta de outrém (médico, advogado, economista, arquitecto, contabilista ...)	10	06
- Quadro Superior (Administrador, Director Geral, Outros Directores)	11	07
- Quadro Médio (Chefes de Departamento, Gerentes, Professores, Técnicos Especializados ...)	12	08
- Empregados escriturários trabalhando principalmente à secretária, empregados de escritório	13	09
- Empregados não escriturários mas viajando (vendedores, condutores, representantes de vendas ...)	14	10
- Empregados não escriturários mas tendo uma função de serviços em hospitais, restaurantes, policia e bombeiros ...	15	11
- Contramestres/capatazes	16	12
- Trabalhador Manual Qualificado	17	13
- Outros trabalhadores manuais (não qualificados, empregados domésticos)	18	14
<b>NUNCA EXERCEU ACTIVIDADE PROFISSIONAL REMUNERADA</b>	---	15

**(SE CÓDIGO 2 NA D19)**

**D21a.** Qual é a ocupação actual da pessoa que contribui com a maior parte do rendimento familiar do lar? (REGISTE DETALHADAMENTE, INCLUSIVE SE POR CONTA PRÓPRIA OU POR CONTA DE OUTRÉM) REGISTE: \_\_\_\_\_

**D21b.** (ENTREVISTADOR: SÓ SE NÃO EXERCE ACTIVIDADE ACTUALMENTE - CÓDIGOS 1 A 4 EM D21a): E a pessoa que contribui com a maior parte para o rendimento familiar do lar já exerceu uma actividade profissional remunerada anteriormente? Qual foi a última? (REGISTE DETALHADAMENTE, INCLUSIVE SE POR CONTA PRÓPRIA OU POR CONTA DE OUTRÉM) REGISTE: \_\_\_\_\_

	<b>D21a</b> <b>OCUPAÇÃO</b> <b>ACTUAL</b>	<b>D21b</b> <b>OCUPAÇÃO</b> <b>ANTERIOR</b>
	(588)(589)	(590)(591)
<b>INACTIVOS</b>		
- Responsável pelas compras e pelas tarefas domésticas ou não exercendo qualquer actividade profissional	01	---
- Estudantes	02	---
- Desempregado/Temporariamente sem emprego	03	---
- Reformado ou incapacitado por doença prolongada	04	---
<b>EMPREGADOS POR CONTA PRÓPRIA:</b>		
- Agricultor	05	01
- Pescador	06	02
- Profissional liberal (advogado, médico, economista, arquitecto, contabilista, ...)	07	03
- Comerciante, Artífice ou outro trabalhador independente	08	04
- Industrial, Proprietário (na totalidade ou em parte) de uma empresa	09	05
<b>EMPREGADOS POR CONTA DE OUTRÉM:</b>		
- Profissional liberal por conta de outrém (médico, advogado, economista, arquitecto, contabilista ...)	10	06
- Quadro Superior (Administrador, Director Geral, Outros Directores)	11	07
- Quadro Médio (Chefes de Departamento, Gerentes, Professores, Técnicos Especializados ...)	12	08
- Empregados escriturários trabalhando principalmente à secretária, empregados de escritório	13	09
- Empregados não escriturários mas viajando (vendedores, condutores, representantes de vendas ...)	14	10
- Empregados não escriturários mas tendo uma função de serviços em hospitais, restaurantes, policia e bombeiros	15	11
- Contramestres/capatazes	16	12
- Trabalhador Manual Qualificado	17	13
- Outros trabalhadores manuais (não qualificados, empregados domésticos)	18	14
<b>NUNCA EXERCEU ACTIVIDADE PROFISSIONAL REMUNERADA</b>	---	15

**D22 A D24 EM BRANCO (NÃO EXISTEM)**

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

	(592)
ZONA RURAL OU ALDEIA .....	1
VILA OU MÉDIA LOCALIDADE .	2
GRANDE LOCALIDADE .....	3
NS/NR .....	4

**D26 A D28 EM BRANCO (NÃO EXISTEM)**

**D29. (PARA TODOS)** Nós necessitamos de mais algumas informações acerca dos rendimentos do agregado familiar para analisarmos os resultados deste estudo segundo os diferentes tipos de lares. Eis aqui uma lista de grupos de rendimentos (MOSTRAR LISTA 54)

Queira somar o conjunto dos ganhos e salários mensais de todos os membros do seu agregado familiar, todas as pensões e benefícios da segurança social e abono de família bem como todos os outros rendimentos tais como alugueres ...

Podemos garantir-lhe que a sua resposta bem como todas as respostas que deu nesta entrevista serão tratadas com carácter absolutamente confidencial e toda a referência ao Sr.(Sra.) ou ao seu agregado será totalmente impossível. Por favor pode indicar-me a letra correspondente ao rendimento total do seu agregado antes de retirados os impostos ou feitas quaisquer deduções.

(593)(594)

B - Menos de 300 € (menos de 60.000\$) .....	1
T - 301 € (60.001\$) a 450 € (90.000\$) .....	2
P - 451 € (90.001\$) a 600 € (120.000\$) .....	3
F - 601 € (120.001\$) a 750 € (150.000\$) .....	4
E - 751 € (150.001\$) a 1000 € (200.000\$) .....	5
H - 1001 € (200.001\$) a 1250 € (250.000\$) .....	6
L - 1251 € (250.001\$) a 1500 € (300.000\$) .....	7
N - 1501 € (300.001\$) a 1750 € (350.000\$) .....	8
R - 1751 € (350.001\$) a 2000 € (400.000\$) .....	9
M - 2001 € (400.001\$) a 2250 € (450.000\$) .....	10
S - 2251 € (450.001\$) a 2500 € (500.000\$) .....	11
K - Mais de 2500 € (500.000\$) .....	12
Não responde .....	13
Não sabe .....	14

**PROTOCOLO DA ENTREVISTA**

**P1. DATA DA ENTREVISTA:**

DIA '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' MÊS '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(595) (596) (597) (598)

**P2. HORA DE INICIO DA ENTREVISTA  
(DE 0 A 23h):**

HORA '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' MINUTOS '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(599) (600) (601) (602)

**P3. DURAÇÃO DA ENTREVISTA:**

'\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' MINUTOS  
(603) (604) (605)

**P4. NÚMERO DE PESSOAS PRESENTES  
DURANTE A ENTREVISTA:**

(606)  
DUAS (Entrevistador e entrevistado) ..... 1  
TRÊS ..... 2  
QUATRO ..... 3  
CINCO E MAIS ..... 4

**P5. GRAU DE COOPERAÇÃO DO(A)  
ENTREVISTADO(A):**

(607)  
EXCELENTE ..... 1  
BOA ..... 2  
MÉDIA ..... 3  
MEDIocre ..... 4

**P6. HABITAT**

(608)(609)  
ATÉ 100 Habitantes ..... 1  
101 A 200 Habitantes ..... 2  
201 A 500 Habitantes ..... 3  
501 A 1000 Habitantes ..... 4  
1001 A 2000 Habitantes ..... 5  
2001 A 5000 Habitantes ..... 6  
5001 A 10.000 Habitantes ..... 7  
10. 001 A 30.000 Habitantes ..... 8  
30. 001 A 100.000 Habitantes ..... 9  
100. 001 A 500.000 Habitantes ..... 10  
MAIS DE 500.000 Habitantes ..... 11

**P7. REGIÕES (NUTS):**

(610)(611)  
NORTE ..... 1  
CENTRO ..... 2  
LISBOA ..... 3  
ALENTEJO ..... 4  
ALGARVE ..... 5  
AÇORES ..... 6  
MADEIRA ..... 7

**P8. CÓDIGO POSTAL:**

'\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(612) (613) (614) (615)  
(616) (617) (618) (619)

**P9. NÚMERO DO PONTO DE AMOSTRAGEM:**

'\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(620) (621) (622) (623)  
(624) (625) (626) (627)

**P10. NÚMERO DO ENTREVISTADOR:**

'\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(628) (629) (630) (631)  
(632) (633) (634) (635)

**P11. PONDERAÇÃO:**

'\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_' '\_\_\_\_\_'  
(636) (637) (638) (639) (640) (641) (642) (643)

**P12a. TELEFONE** Tem um telefone em sua casa ?

(644)  
SIM..... 1  
NÃO..... 2

**P12b. TELEMÓVEL** Tem um telemóvel em sua casa ?

(645)  
SIM..... 1  
NÃO..... 2

**P13 (646) : BRANCA**

**RESERVADO CODIFICAÇÃO MetrisGfK :**

REVISÃO : |\_\_\_\_\_| |\_\_\_\_\_|

CODIFICAÇÃO : |\_\_\_\_\_| |\_\_\_\_\_| |\_\_\_\_\_|

• DECLARO QUE ESTA ENTREVISTA FOI REALIZADA ESTRITAMENTE DE ACORDO COM AS INSTRUÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS QUE ME FORAM DADAS E QUE AS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO SÃO TODAS AUTÊNTICAS, SALVO ESQUECIMENTO, MÁ INTERPRETAÇÃO OU MÁ FÉ POR PARTE DO ENTREVISTADO.

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2003

ESTE QUESTIONÁRIO É PROPRIEDADE DA **MetrisGfK**.

