

ZA4163

Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)

Questionnaire
Portugal

B E L L V I E W

C.A.T.I. - Computer Assisted Telephone Interviewing

FLASH EB 150 "QUALITY OF SERVICE" . PT

TNS Euroteste

Estudo 10/2747

Data: 21-OCT-03

Pag. 1

<REGIAO> NUTES/Regiao:

Norte.....	1
Centro.....	2
Lisboa e Vale do Tejo.....	3
Alentejo.....	4
Algarve.....	5
Acores.....	6
Madeira.....	7

<HABITAT> HABITAT:

Ate 2M.....	1
2/10M.....	2
10M/100M.....	3
100/150M.....	4
Mais 150M.....	5

```

| Bom dia, Boa tarde/noite. O meu nome e %N, e |
| estou a falar da TNS Euroteste, do nro. ... |
| Estamos neste momento a realizar um estudo sobre |
| serviços. |
| SE O RESPONDENTE SE MOSTRAR RELUTANTE/COM |
| DUVIDAS, PROCEDA DE FORMA A EVITAR RECUSAS. |
| EVITE RECUSAS DIRECTAS DIZENDO: Talvez tenha |
| ligado numa ma ocasio - este estudo decorre |
| durante os proximos dias, talvez lhe possa falar |
| noutra ocasio. |
| NAO FACa PAUSA ESPERANDO RESPOSTA MAS AGRADECA |
| DEPRESSA E DESLIGUE. CODIFIQUE EM "VOLTAR A |
| LIGAR". |
| De modo a que todas as idades estejam |
| representadas no nosso estudo, gostaria de falar |
| com a pessoa que no seu lar foi A ULTIMA A FAZER |
| ANOS E QUE TENHA MAIS DE 15 ANOS - é o(a)sr(a) |
| ou outra pessoa? |
| SE NAO FOR O RESPONDENTE, DIGA: Posso confirmar |
| se essa pessoa tem mais de 15 anos ? |

```

<CONTACT> CODIFIQUE OS RESULTADOS DESTA CHAMADA.

RESPONDENTE ACEITA.....	1
NAO RESPONDE/GRAVADOR.....	2
LINHA OCUPADA.....	3
TELEFONE NAO ATRIBUIDO.....	4
MARCACAO DE ENTREVISTA.....	5
VOLTAR A LIGAR.....	6
RECUSA DO ENTREVISTADO.....	7
NAO FALA PORTUGUES(S).....	8
RESPONDENTE INCAPACITADO PARA SER ENTREVISTADO.....	9
TELEFONE DE EMPRESA.....	10

NUMERO DUPLICADO.....	11
FAX OU LINHA DE COMPUTADOR.....	12
RECUSA DE OUTRO ELEMENTO DO LAR.....	13
<CHECK> Posso confirmar que tem 15 ou mais anos?	
Sim.....	1
Nao.....	2
<div> <div>POR FAVOR, POSSO FALAR COM UMA PESSOA COM 15 ANOS OU MAIS e QUE FOI A ULTIMA A FAZER ANOS, DO SEU AGREGADO FAMILIAR ?</div> </div>	
<div> <div>1. Pode dizer-me se utiliza ou nao cada um dos seguintes servicos? [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]</div> </div>	
<Q11_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: a) Telemovel [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2
<Q12_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: b) Gas natural [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2
<Q13_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: c) Servicos postais para envio de correio normal tal como cartas, postais ou encomendas postais [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2
<Q14_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: d) Transportes publicos locais (electrico, autocarro, metro, ...) [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2
<Q15_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: e) Transportes aereos [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2
<Q16_1> 1. Pode dizer-me se utiliza: f) Transportes ferroviarios [LER - RESPOSTA SIMPLES POR SERVICO]	
Sim.....	1
Nao.....	2

2. Diria que esta muito satisfeito, bastante satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito com a qualidade dos servicos fornecidos ... [LER - RESPOSTA SIMPLES POR FORNECEDOR]

<Q21_1> 2. Diria que esta muito satisfeito, bastante
satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito
com a qualidade do servico fornecido ... a) ...pela
sua companhia de electricidade
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Muito satisfeito.....	1
Bastante satisfeito.....	2
Bastante insatisfeito.....	3
Nada satisfeito.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

<Q22_1> 2. Diria que esta muito satisfeito, bastante
satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito
com a qualidade do servico fornecido ... b) ...pelo
seu operador de telefone fixo
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Muito satisfeito.....	1
Bastante satisfeito.....	2
Bastante insatisfeito.....	3
Nada satisfeito.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

<Q23_1> 2. Diria que esta muito satisfeito, bastante
satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito
com a qualidade do servico fornecido ... c) ...pelo
seu operador de telemovel
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Muito satisfeito.....	1
Bastante satisfeito.....	2
Bastante insatisfeito.....	3
Nada satisfeito.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

<Q24_1> 2. Diria que esta muito satisfeito, bastante
satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito
com a qualidade do servico fornecido ... d) ...pelo
seu fornecedor de gas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Muito satisfeito.....	1
Bastante satisfeito.....	2
Bastante insatisfeito.....	3
Nada satisfeito.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

<Q25_1>	2. Diria que esta muito satisfeito, bastante satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito com a qualidade do servico fornecido ... e) ...pelos servicos postais para envio de correio normal como cartas, postais ou encomendas postais	
	[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Muito satisfeito.....	1
	Bastante satisfeito.....	2
	Bastante insatisfeito.....	3
	Nada satisfeito.....	4
	(Nao sabe/ Nao responde).....	5
<Q26_1>	2. Diria que esta muito satisfeito, bastante satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito com a qualidade do servico fornecido ... f) ...pelos transportes publicos locais (electrico, autocarro, metro, ...)	
	[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Muito satisfeito.....	1
	Bastante satisfeito.....	2
	Bastante insatisfeito.....	3
	Nada satisfeito.....	4
	(Nao sabe/ Nao responde).....	5
<Q27_1>	2. Diria que esta muito satisfeito, bastante satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito com a qualidade do servico fornecido ... g) ...pela companhia aerea que utiliza com mais frequencia	
	[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Muito satisfeito.....	1
	Bastante satisfeito.....	2
	Bastante insatisfeito.....	3
	Nada satisfeito.....	4
	(Nao sabe/ Nao responde).....	5
<Q28_1>	2. Diria que esta muito satisfeito, bastante satisfeito, bastante insatisfeito ou nada satisfeito com a qualidade do servico fornecido ... h) ...pela companhia ferroviaria que utiliza habitualmente	
	[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Muito satisfeito.....	1
	Bastante satisfeito.....	2
	Bastante insatisfeito.....	3
	Nada satisfeito.....	4
	(Nao sabe/ Nao responde).....	5

FILTRO: SE 1 NA Q1a

FILTRO: SE 1 NA Q1b

FILTRO: SE 1 NA Q1c

FILTRO: SE 1 NA Q1d

FILTRO: SE 1 NA Q1e

FILTRO: SE 1 NA Q1f

3.1 ELECTRICIDADE

3.1.1. Vou agora ler-lhe diferentes propositoes relacionadas com a qualidade da oferta de electricidade. Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.

<Q3_1_11_1> 3.1.1. a) A forma como a electricidade e produzida em relacao ao ambiente	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_1_12_1> 3.1.1. b) O numero de cortes de corrente	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_1_13_1> 3.1.1. c) O servico de reparacao de cortes de corrente ou de problemas de rede	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_1_14_1> 3.1.1. d) A clareza das facturas de electricidade	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_1_15_1> 3.1.1. e) A possibilidade de medir o seu proprio consumo de electricidade	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_1_16_1> 3.1.1. f) A gestao das queixas	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_1_2> 3.1.2. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionadas com o fornecimento de electricidade necessita mais de ser melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

A forma como a electricidade e produzida em relacao ao ambiente.....	1
O numero de cortes de corrente.....	2
O servico de reparacao de cortes de corrente ou de problemas de rede.....	3
A clareza das facturas de electricidade.....	4
A possibilidade de medir o seu proprio consumo de electricidade.....	5
A gestao das queixas.....	6
(Nao sabe/ Nao responde).....	7

<Q3_1_31_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... a) ...uma importante parte da sua electricidade fosse proveniente de fontes de energia renovaveis?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_1_32_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... b) ...o numero de cortes de corrente por ano fosse reduzido para metade?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_1_33_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... c) ...a sua companhia garantisse um servico de reparacao de 24 horas por dia?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_1_34_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... d) ...as suas facturas de electricidade fossem mais claras e mais faceis de entender?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_1_35_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... e) ...fosse possivel verificar o seu proprio consumo de electricidade?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_1_36_1> 3.1.3 Estaria disposto a pagar mais pela sua electricidade se ... f) ...as queixas fossem tratadas de melhor forma?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

SE 1 NA Q3 1 2

SE 2 NA Q3 1 2

SE 3 NA Q3 1 2

SE 4 NA Q3 1 2

SE 5 NA Q3 1 2

SE 6 NA Q3 1 2

3.2. TELEFONE FIXO

3.2.1. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de servicos de telefone fixo. Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.
--

<Q3_2_11_1> 3.2.1. a) A existencia de servicos complementares como a caixa de mensagens (voice mail), o encaminhamento de chamadas, etc.
 [LER RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_12_1> 3.2.1. b) O servico de reparacao em caso de interrupcoes de comunicacao ou cortes de linha
 [LER RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_13_1> 3.2.1. c) A clareza das facturas de telefone
 [LER RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_14_1> 3.2.1. d) A qualidade do som das comunicacoes telefonicas	
[LER RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_2_15_1> 3.2.1. e) O tempo de atendimento para instalacao de uma nova linha	
[LER RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_2_16_1> 3.2.1. f) O custo da instalacao de uma nova linha	
[LER RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_2_17_1> 3.2.1. g) O servico quando contacta a companhia de telefones	
[LER RESPOSTA SIMPLES]	
Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_2_2> 3.2.2. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta do servico de telefone fixo necessita mais de ser melhorado?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
A existencia de servicos complementares como a caixa de mensagens (voice mail), o encaminhamento de chamadas, etc..	1
O servico de reparacao em caso de interrupcoes de comunicacao ou cortes de linha.....	2
A clareza das facturas de telefone.....	3
A qualidade do som das comunicacoes telefonicas.....	4
O tempo de atendimento para instalacao de uma nova linha...	5
O custo da instalacao de uma nova linha.....	6
O servico quando contacta a companhia de telefones.....	7
(Nao sabe/ Nao responde).....	8
<Q3_2_31_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... a) ...lhe fossem oferecidos servicos complementares como a caixa de mensagens (voice mail), o encaminhamento de chamadas, etc.?	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_2_32_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... b) ...a sua companhia garantisse um servico de reparacao de 24 horas por dia?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_33_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... c) ...as suas facturas de telefone fixo fossem mais claras e mais faceis de entender?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_34_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... d) ...a qualidade do som fosse melhorada?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_35_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... e) ...o tempo de espera para a instalacao de uma nova linha fosse reduzido?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_36_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... f) ...o custo de instalacao de uma nova linha fosse reduzido?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_2_37_1> 3.2.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telefone fixo se ... g) ...o servico quando contacta a companhia de telefones fosse melhorado?

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

SE 1 NA Q3 2 2

SE 2 NA Q3 2 2

SE 3 NA Q3 2 2

SE 4 NA Q3 2 2

SE 5 NA Q3 2 2

SE 6 NA Q3 2 2

SE 7 NA Q3 2 2

SE 1 NA Q1a

3.3. TELEMÓVEL

<Q3_3_0>	3.3.0. Recebe facturas referentes a utilização do seu telemóvel ou compra cartão pré pago, pagando as chamadas antecipadamente? [RESPOSTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA SIMPLES]	
	A. Contrato (recebe facturas).....	1
	B. Pré pago (carregamento antecipado do cartão).....	2
	C. Ambos.....	3

FILTRO: [SE 1 OU 3 NA Q3.3.0]

| 3.3.1 Vou agora ler-lhe diferentes propostas |
| relacionadas com a qualidade da oferta de |
| telemóvel. |
| Para cada um dos aspectos, diga-me se esta |
| bastante satisfeito ou bastante insatisfeito. |
|

<Q3_3_11_1>	3.3.1 a) A cobertura da rede do seu operador de telemóvel [LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Bastante satisfeito.....	1
	Bastante insatisfeito.....	2
	(Não sabe/ Não responde).....	3
<Q3_3_12_1>	3.3.1 b) A clareza das facturas de telemóvel [LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Bastante satisfeito.....	1
	Bastante insatisfeito.....	2
	(Não sabe/ Não responde).....	3
<Q3_3_13_1>	3.3.1 c) A disponibilidade de serviços complementares como a caixa de mensagens (voice mail), o encaminhamento de chamadas, etc. [LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Bastante satisfeito.....	1
	Bastante insatisfeito.....	2
	(Não sabe/ Não responde).....	3
<Q3_3_14_1>	3.3.1 d) A qualidade do som das comunicações na rede de telemóvel [LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Bastante satisfeito.....	1
	Bastante insatisfeito.....	2
	(Não sabe/ Não responde).....	3
<Q3_3_15_1>	3.3.1 e) A possibilidade de utilizar o seu telemóvel no estrangeiro (roaming) [LER - RESPOSTA SIMPLES]	
	Bastante satisfeito.....	1
	Bastante insatisfeito.....	2
	(Não sabe/ Não responde).....	3

<Q3_3_16_1> 3.3.1 f) O servico quando contacta o operador de telemovel

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito..... 1

Bastante insatisfeito..... 2

(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_2> 3.3.2. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta servicos de telemovel necessita mais de ser melhorado?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

A cobertura da rede do seu operador de telemovel..... 1

A clareza das facturas de telemovel..... 2

A disponibilidade de servicos complementares como a caixa de mensagens (voice mail), o encaminhamento de chamadas, etc..... 3

A qualidade do som das comunicacoes na rede de telemovel... 4

A possibilidade de utilizar o seu telemovel no estrangeiro (roaming)..... 5

O servico quando contacta o operador de telemovel..... 6

(Nao sabe/ Nao responde)..... 7

<Q3_3_31_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... a) ...a cobertura da rede fosse melhorada?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1

Nao..... 2

(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_32_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... b) ...as facturas de telemovel fossem mais claras e compreensiveis?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1

Nao..... 2

(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_33_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... c) ...servicos complementares como caixa de mensagens (voice mail), encaminhamento de chamadas, etc. lhe fossem oferecidos?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1

Nao..... 2

(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_34_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... d) ...a qualidade do som melhorasse consideravelmente?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_3_35_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... e) ...a possibilidade de utilizar o seu telemovel no estrangeiro fosse melhorada (roaming)?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_3_36_1> 3.3.3 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... f) ...o servico quando contacta o operador de telemovel fosse melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

SE 1 NA Q3 3 2

SE 2 NA Q3 3 2

SE 3 NA Q3 3 2

SE 4 NA Q3 3 2

SE 5 NA Q3 3 2

SE 6 NA Q3 3 2

FILTRO: [SE 2 NA Q3.3.0]

3.3.4. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade do servico de creditos de chamadas pre pagas. Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.
--

<Q3_3_41_1> a) A cobertura da rede do seu operador de telemovel
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_3_42_1> b) O tempo que dispoe para utilizar o seu credito nas chamadas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_3_43_1> c) A facilidade em recarregar os creditos de chamadas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Bastante satisfeito..... 1
Bastante insatisfeito..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_44_1> d) A qualidade do som das comunicacoes na rede de telemovel
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Bastante satisfeito..... 1
Bastante insatisfeito..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_45_1> e) O servico quando contacta o operador de telemovel
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Bastante satisfeito..... 1
Bastante insatisfeito..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_5> 3.3.5. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta de servicos de telemovel necessita mais de ser melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
A cobertura da rede do seu operador de telemovel..... 1
O tempo que dispoe para utilizar o seu credito nas chamadas..... 2
A facilidade para recarregar os creditos de chamadas..... 3
A qualidade do som das comunicacoes de telemovel..... 4
O servico quando contacta o operador de telemovel..... 5
(Nao sabe/ Nao responde)..... 6

<Q3_3_61_1> 3.3.6 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... a) ...a cobertura da rede do seu operador de telemovel fosse melhorada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_62_1> 3.3.6 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... b) ...o tempo de que dispoe para utilizar o credito em chamadas fosse mais longo?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_63_1> 3.3.6 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... c) ...o carregamento dos cartoes se tornasse mais facil?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_3_64_1> 3.3.6 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... d) ...a qualidade do som das suas chamadas melhorasse?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_3_65_1> 3.3.6 Estaria disposto a pagar mais pelo seu servico de telemovel se ... e) ... o servico quando contacta o operador de telemovel fosse melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

SE 1 NA Q3 3 5

SE 2 NA Q3 3 5

SE 3 NA Q3 3 5

SE 4 NA Q3 3 5

SE 5 NA Q3 3 5

SE 1 NA Q1b

3.4 COMPANHIA DE GAS

3.4.1. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de gas natural. Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.

<Q3_4_11_1> a) A continuidade do servico
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_4_12_1> b) O servico de reparacao em caso de problemas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_4_13_1> c) A clareza das facturas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_4_14_1> d) A possibilidade de medir o seu proprio consumo de gas
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_4_2> 3.4.2 Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta de gas natural necessita mais de ser melhorado?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 A continuidade do servico..... 1
 O servico de reparacao em caso de problemas..... 2
 A clareza das facturas..... 3
 A possibilidade de medir o seu proprio consumo de gas..... 4
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 5

<Q3_4_31_1> 3.4.3 Estaria disposto a pagar mais pelos servicos relacionados com o fornecimento de gas se ... a) ...tivesse menos interrupcoes do servico?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_4_32_1> 3.4.3 Estaria disposto a pagar mais pelos servicos relacionados com o fornecimento de gas se ... b) ...pudesse beneficiar de um servico de reparacao garantido 24 horas por dia?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_4_33_1> 3.4.3 Estaria disposto a pagar mais pelos servicos relacionados com o fornecimento de gas se ... c) ...as suas facturas de gas fossem mais claras e mais compreensiveis?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_4_34_1> 3.4.3 Estaria disposto a pagar mais pelos servicos relacionados com o fornecimento de gas se ... d) ...fosse possivel medir o seu proprio consumo de gas?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

SE 1 NA Q3 4 2

SE 2 NA Q3 4 2

SE 3 NA Q3 4 2

SE 4 NA Q3 4 2

SE 1 NA Q1C

3.5. SERVICOS POSTAIS

3.5.1 Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de servicos postais (o que inclui tanto cartas como encomendas).
Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.

<Q3_5_11_1> a) A entrega dentro dos prazos

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_12_1> b) A proximidade das estacoes de correios

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_13_1> c) A proximidade das caixas de correio

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_14_1> d) A facilidade em obter selos, envelopes ou caixas

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_15_1> e) O servico fornecido nas estacoes de correio

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_16_1> f) A frequencia da distribuicao do correio

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_17_1> g) As modalidades de recolha das encomendas

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_2> 3.5.2 Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta de servicos postais necessita mais de ser melhorado?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
A entrega dentro dos prazos.....	1
A proximidade das estacoes de correios.....	2
A proximidade das caixas de correio.....	3
A facilidade em obter selos, envelopes ou caixas.....	4
O servico fornecido nas estacoes de correio (ex: o tempo de atendimento).....	5
A frequencia da distribuicao do correio.....	6
As modalidades de recolha de encomendas.....	7
(Nao sabe/ Nao responde).....	8
<Q3_5_31_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... a) ...o tempo de entrega fosse consideravelmente melhorado?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_5_32_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... b) ...fosse instalada uma estacao dos correios mais perto de sua casa?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_5_33_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... c) ...mais caixas de correio fossem colocadas perto de sua casa?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_5_34_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... d) ...se tornasse mais facil obter selos?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3
<Q3_5_35_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... e) ...o servico fornecido nas estacoes de correio fosse consideravelmente melhorado?	
[LER - RESPOSTA SIMPLES]	
Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_36_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... f) ...o correio fosse distribuido mais frequentemente?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_5_37_1> 3.5.3. Estaria disposto a pagar mais pelos servicos postais se ... e) ...as modalidades para a recolha de encomendas fossem melhoradas?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

3.6 TRANSPORTES PUBLICOS LOCAIS (electrico, autocarro e metro)

3.6.1. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de transportes publicos locais (electrico, autocarro e metro). Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.

<Q3_6_11_1> a) A pontualidade dos servicos

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_6_12_1> b) A frequencia dos servicos

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_6_13_1> c) A facilidade e rapidez das ligacoes

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_6_14_1> d) A limpeza e estado dos veiculos

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_6_15_1> e) O servico prestado pelo pessoal

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_6_16_1> f) A facilidade em comprar titulos de transporte
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Bastante satisfeito..... 1
Bastante insatisfeito..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_2> 3.6.2. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos
relacionados com a oferta de servicos de transporte
publico local necessita mais de ser melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
A pontualidade dos servicos..... 1
A frequencia dos servicos..... 2
A facilidade e rapidez das ligacoes..... 3
A limpeza e estado dos veiculos..... 4
O servico prestado pelo pessoal..... 5
A facilidade em comprar titulos de transporte..... 6
(Nao sabe/ Nao responde)..... 7

<Q3_6_31_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus
transportes publicos locais se ... a) ...a
pontualidade fosse consideravelmente melhorada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_32_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus
transportes publicos locais se ... b) ...a
frequencia do servico fosse consideravelmente
aumentada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_33_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus
transportes publicos locais se ... c) ...as ligacoes
fossem mais faceis e mais rapidas?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_34_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus
transportes publicos locais se ... d) ...os veiculos
estivessem mais limpos e em melhor estado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_35_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus
transportes publicos locais se ... e) ...o servico
prestado pelo pessoal fosse melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]
Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_6_36_1> 3.6.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seus transportes publicos locais se ... f) ...fosse mais facil comprar os titulos de transporte?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

SE 1 NA Q3 6 2

SE 2 NA Q3 6 2

SE 3 NA Q3 6 2

SE 4 NA Q3 6 2

SE 5 NA Q3 6 2

SE 6 NA Q3 6 2

SE 1 NA Q1e

3.7. TRANSPORTES AEREOS

3.7.1. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de transporte aereo.
Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.

<Q3_7_11_1> a) A pontualidade nas partidas e nas chegadas
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_7_12_1> b) A frequencia dos voos
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_7_13_1> c) A oferta de voos directos para os seus destinos
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_7_14_1> d) O numero de destinos
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Bastante satisfeito..... 1
 Bastante insatisfeito..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_7_15_1> e) O servico no aeroporto antes e depois do voo
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_16_1> f) O servico a bordo
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_17_1> g) A acessibilidade do aeroporto
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_2> 3.7.2 Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos
relacionados com a oferta de servicos de transporte
aereo necessita mais de ser melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

A pontualidade nas partidas e nas chegadas.....	1
A frequencia dos voos.....	2
A oferta de voos directos para os seus destinos.....	3
O numero de destinos.....	4
O servico no aeroporto antes e depois do voo.....	5
O servico a bordo.....	6
A acessibilidade do aeroporto.....	7
(Nao sabe/ Nao responde).....	8

<Q3_7_31_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu
transporte aereo se ... a) ...a pontualidade fosse
melhorada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_32_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu
transporte aereo se ... b) ...os voos para o seu
destino fossem mais frequentes?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_33_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu
transporte aereo se ... c) ... fossem efectuados
mais voos directos para o seu destino?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_34_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte aereo se ... d) ...fossem propostos um maior numero de destinos?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_35_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte aereo se ... e) ...melhorassem consideravelmente o servico no aeroporto?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_36_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte aereo se ... f) ...o servico a bordo fosse consideravelmente melhorado?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_7_37_1> 3.7.3. Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte aereo se ... g) ...o acesso ao aeroporto fosse mais facil?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim.....	1
Nao.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

SE 1 NA Q3 7 2

SE 2 NA Q3 7 2

SE 3 NA Q3 7 2

SE 4 NA Q3 7 2

SE 5 NA Q3 7 2

SE 6 NA Q3 7 2

SE 7 NA Q3 7 2

SE 1 NA Q1f

3.8 TRANSPORTES FERROVIARIOS

3.8.1. Vou agora ler-lhe diferentes proposicoes relacionadas com a qualidade da oferta de transporte ferroviario.

Para cada um dos aspectos, diga-me se esta bastante satisfeito ou bastante insatisfeito.
--

<Q3_8_11_1> a) A pontualidade nas chegadas e nas partidas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_12_1> b) A limpeza e o conforto dos comboios
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_13_1> c) A rapidez e a comodidade dos servicos de bilheteira
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_14_1> d) O servico a bordo
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_15_1> e) A frequencia dos comboios
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_16_1> f) A rapidez dos comboios
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_17_1> g) A informacao sobre os horarios e as tarifas
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Bastante satisfeito.....	1
Bastante insatisfeito.....	2
(Nao sabe/ Nao responde).....	3

<Q3_8_2> 3.8.2. Na sua opiniao, qual dos seguintes aspectos relacionados com a oferta de servicos de transporte ferroviario necessita mais de ser melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

A pontualidade nas chegadas e nas partidas.....	1
A limpeza e o conforto dos comboios.....	2
A rapidez e a comodidade dos servicos de bilheteira.....	3
O servico a bordo.....	4
A frequencia dos comboios.....	5
A rapidez dos comboios.....	6
A informacao sobre os horarios e as tarifas.....	7
(Nao sabe/ Nao responde).....	8

<Q3_8_31_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... a) ...a pontualidade fosse consideravelmente melhorada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_32_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... b) ...os comboios fossem mais confortaveis e estivessem mais limpos?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_33_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... c) ...o servico de bilheteira fosse melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_34_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... d) ...o servico a bordo fosse melhorado?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_35_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... e) ...a frequencia de comboios aumentasse?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_36_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... f) ...comboios mais rapidos lhe permitissem chegar ao seu destino mais rapidamente?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

<Q3_8_37_1> 3.8.3 Estaria disposto a pagar mais pelos seu transporte ferroviario se ... g) ...a informacao sobre os horarios e tarifas fosse melhorada?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim..... 1
Nao..... 2
(Nao sabe/ Nao responde)..... 3

[PARA TODOS]

4. Qual destes dois aspectos - o preço ou a qualidade - é mais importante para si quando escolhe um fornecedor?

<Q41_1> a) Para a electricidade		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q42_1> b) Para o telefone fixo		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q43_1> c) Para o telemovel		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q44_1> d) Para o gas natural		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q45_1> e) Para os servicos postais		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q46_1> f) Para o transporte publico local		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q47_1> g) Para o transporte aereo		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	
<Q48_1> h) Para o transporte ferroviario		
[LER - RESPOSTA SIMPLES]		
Sobretudo o preço proposto pelo fornecedor.....	1	
Sobretudo a qualidade oferecida pelo fornecedor.....	2	
(Nao sabe/ Nao responde).....	3	

5. Para alguns dos sectores ja mencionados, e possivel escolher entre varios fornecedores. Gostaria agora que considerasse certos argumentos que o levem a mudar ou nao de fornecedor, e que me indicasse qual dos argumentos melhor reflecte o seu ponto de vista.

5.1 ELECTRICIDADE

<Q5_1_1> 5.1.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar o seu fornecedor de electricidade, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Por nenhuma desta razoes mudaria de fornecedor de electricidade.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.1.1]

<Q5_1_2> 5.1.2. Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar o seu fornecedor de electricidade, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

E demasiado complicado mudar de fornecedor.....	1
E dificil comparar os precos entre diferentes fornecedores. Os custos associados a mudanca de fornecedor sao demasiado elevados.....	2
O nivel de qualidade dos outros fornecedores e incerto.....	3
A mudanca de fornecedor consome demasiado tempo.....	4
(Estou satisfeito com o meu fornecedor actual).....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6
	7

5.2 TELEFONE FIXO

<Q5_2_1> 5.2.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar o seu fornecedor de telefone fixo, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Por nenhuma destas razoes mudaria de fornecedor de telefone fixo.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.2.1]

<Q5_2_2> 5.2.2. Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar o seu fornecedor de telefone fixo, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

E demasiado complicado mudar de fornecedor.....	1
E dificil comparar os precos entre diferentes fornecedores. Os custos associados a mudanca de fornecedor sao demasiado elevados.....	2
O nivel de qualidade dos outros fornecedores e incerto.....	3
A mudanca de fornecedor consome demasiado tempo.....	4
(Estou satisfeito com o meu fornecedor actual).....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6
	7

FILTRO: [SE 1 NA Q1a]

5.3 TELEMOVEL

<Q5_3_1> 5.3.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar o seu fornecedor de telemovel, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Por nenhuma destas razoes mudaria de fornecedor de telemovel.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.3.1]

<Q5_3_2> 5.3.2 Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar o seu fornecedor de telemovel, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

E demasiado complicado mudar de fornecedor.....	1
E dificil comparar os precos entre diferentes fornecedores. Os custos associados a mudanca de fornecedor sao demasiado elevados.....	2 3
O nivel de qualidade dos outros fornecedores e incerto.....	4
A mudanca de fornecedor consome demasiado tempo.....	5
(Estou satisfeito com o meu fornecedor actual).....	6
(Nao sabe/ Nao responde).....	7

FILTRO: [SE 1 NA Q1b]

5.4 GAS NATURAL

<Q5_4_1> 5.4.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar o seu fornecedor de gas natural, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Por nenhuma destas razoes mudaria de fornecedor de gas natural.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.4.1]

<Q5_4_2> 5.4.2 Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar o seu fornecedor de gas natural, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

E demasiado complicado mudar de fornecedor.....	1
E dificil comparar os precos entre diferentes fornecedores. Os custos associados a mudanca de fornecedor sao demasiado elevados.....	2 3
O nivel de qualidade dos outros fornecedores e incerto.....	4
A mudanca de fornecedor consome demasiado tempo.....	5
(Estou satisfeito com o meu fornecedor actual).....	6
(Nao sabe/ Nao responde).....	7

FILTRO: [SE 1 NA Q1c]

5.5 SERVICOS POSTAIS

<Q5_5_1> 5.5.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar o seu fornecedor de servicos postais para enviar as suas encomendas, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

- | | |
|---|---|
| Desde ja por uma pequena reducao do preco..... | 1 |
| Somente por uma importante reducao do preco..... | 2 |
| Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante para enviar uma encomenda..... | 3 |
| Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante para enviar uma encomenda..... | 4 |
| Por nenhuma destas razoes mudaria de fornecedor servicos postais para enviar encomendas..... | 5 |
| (Nao sabe/ Nao responde)..... | 6 |

FILTRO: [SE 5 NA Q5.5.1]

<Q5_5_2> 5.5.2 Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar o seu fornecedor de servicos postais, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

- | | |
|--|---|
| Nao tem confianca noutro fornecedor para entregar as suas encomendas em total seguranca e dentro dos prazos..... | 1 |
| E demasiado dificil recorrer a outro fornecedor..... | 2 |
| E dificil comparar os precos entre diferentes fornecedores. | 3 |
| A utilizacao de outro fornecedor consome demasiado tempo... | 4 |
| (Estou satisfeito com o meu fornecedor actual)..... | 5 |
| (Nao sabe/ Nao responde)..... | 6 |

FILTRO: [SE 1 NA Q1e]

5.6 TRANSPORTE AEREO

<Q5_6_1> 5.6.1. Por qual das seguintes razoes estaria mais inclinado a mudar a companhia aerea que utiliza mais vezes, se tivesse escolha?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Por nenhuma destas razoes mudaria de companhia aerea.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.6.1]

<Q5_6_2> 5.6.2 Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para mudar a companhia aerea que utiliza mais vezes?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Os horarios nao sao convenientes para si.....	1
Nao oferecem os destinos para onde tem de ir.....	2
E demasiado complicado mudar de companhia aerea.....	3
E dificil comparar os precos entre diferentes companhias aereas.....	4
A qualidade dos outros fornecedores e incerta.....	5
A mudanca de fornecedor consome demasiado tempo.....	6
(Estou satisfeito com a companhia aerea que utilizo actualmente).....	7
(Nao sabe/ Nao responde).....	8

FILTRO: [SE 1 NA Q1d]

5.7 TRANSPORTE PUBLICO LOCAL

<Q5_7_1> 5.7.1 Por qual das seguintes razoes estaria pronto a utilizar mais os transportes publicos locais (electrico, autocarro, metro)?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Nao utilizaria mais os transportes publicos locais por nenhuma destas razoes.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.7.1]

<Q5_7_2> 5.7.2 Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para nao utilizar mais os transportes publicos locais?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Os transportes publicos locais nao lhe permitem chegar onde quer ir.....	1
Os horarios nao lhe sao convenientes.....	2
Consome demasiado tempo ao utilizar os transportes publicos locais comparando com outros meios de transporte.....	3
Existem muitos atrasos ou cancelamentos.....	4
(Ja utilizo tanto quanto posso).....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 1 NA Q1f]

5.8 TRANSPORTE FERROVIARIO

<Q5_8_1> 5.8.1. Por qual das seguintes razoes estaria disposto a utilizar mais os transportes ferroviarios?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Desde ja por uma pequena reducao do preco.....	1
Somente por uma importante reducao do preco.....	2
Desde ja por um melhoramento ligeiro da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	3
Somente por um melhoramento consideravel da qualidade de um aspecto que lhe parece ser o mais importante.....	4
Nao utilizaria mais os transportes ferroviarios por nenhuma destas razoes.....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

FILTRO: [SE 5 NA Q5.8.1]

<Q5_8_2> 5.8.2. Da seguinte lista de razoes, qual seria para si, pessoalmente, o obstaculo principal para nao utilizar mais os transportes ferroviarios?
[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Nao pode ir nos transportes ferroviarios para onde quer ir.	1
Os horarios nao lhe sao convenientes.....	2
Consome demasiado tempo ao utilizar os transportes ferroviarios comparando com outros meios de transporte.....	3
Existem muitos atrasos ou cancelamentos.....	4
(Ja utilizo tanto quanto posso).....	5
(Nao sabe/ Nao responde).....	6

[PARA TODOS]

| E, para terminar, gostaria de lhe colocar |
| algumas questoes sobre pagamentos com cartao... |
|

<Q6> 6. Pessoalmente, tem um ou varios cartoes de credito
ou de pagamento bancario?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim, um.....	1
Sim, varios.....	2
Nao.....	3

FILTRO: [SE 3 - FINALIZAR A ENTREVISTA]

[SE O ENTREVISTADO RESPONDE -CARTAO DE
DEBITO - SIM]

<Q7> 7. Podem-se perder ou podem ser roubados cartoes de
credito ou de pagamentos bancarios.
Actualmente, a fim de bloquear o cartao e libertar a
responsabilidade do titular do cartao, e necessario
marcar um numero de telefone especifico, por exemplo
o do banco emissor do cartao.

Na sua opiniao, a criacao de um numero de telefone
unico - facil de memorizar e identico em todos os
paises membros da Uniao Europeia - seria uma medida
muito eficaz, bastante eficaz, bastante ineficaz ou
nada eficaz para reforcar a confianca das pessoas na
utilizacao de cartoes de pagamento?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Muito eficaz.....	1
Bastante eficaz.....	2
Bastante ineficaz.....	3
Nada eficaz.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

| [SE O ENTREVISTADO MENCIONAR PROBLEMAS DE |
| PREFIXOS INTERNACIONAIS, INSISTIR SOBRE O |
| ASPECTO UNICO E IDENTICO DO NUMERO DE TELEFONE |
| EM TODOS OS PAISES MEMBROS DA UNIAO EUROPEIA; |
| UNICAMENTE O PREFIXO INTERNACIONAL PODE SER |
| DIFERENTE] |
|

<Q8> 8. Estaria disposto a pagar pela existencia de tal
servico de numero de telefone unico no interior da
Uniao Europeia?

[LER - RESPOSTA SIMPLES]

Sim, de certeza.....	1
Sim, provavelmente.....	2
Nao, provavelmente nao.....	3
Nao, de certeza que nao.....	4
(Nao sabe/ Nao responde).....	5

<Q9> 9. Se este servico de numero de telefone unico no interior da Uniao Europeia exigisse um pagamento, que solucao preferiria?
 [LER - RESPOSTA SIMPLES]
 Um aumento do pagamento anual sem alterar os encargos para bloquear o cartao..... 1
 Aumentar os encargos para bloquear o cartao sem alterar o pagamento anual..... 2
 (Nao sabe/ Nao responde)..... 3

E PARA FINALIZAR GOSTARIA APENAS QUE NOS
RESPONDESSE A UMAS QUESTOES PARA CLASSIFICAO
INTERNA

<TIME1M> Length of section: <TIME1M>

+--+---+---+

<SEXO> D1. ANOTE O SEXO DO ENTREVISTADO, SEM PERGUNTAR
 Masculino..... 1
 Feminino..... 2

<ANOS> D2. Gostaria de saber a sua idade ?
 ENTR: ESCRIVER A IDADE EXACTA

+---+---+

<D3> D3. Qual a idade com que deixou de estudar a tempo inteiro ?

INSTRUCAO AO ENTREVISTADOR: SE NECESSARIO EXPLIQUE:
 Nao considere na sua resposta qualquer aprendizagem ou treino profissional ou periodos de estudo que tenha tido posteriormente na sua vida.

ASSINALAR:

CODIGO "00" - "RECUSA/NAO RESPONDE"

CODIGO "01" - "NUNCA FOI A ESCOLA A TEMPO INTEIRO"

CODIGO "99" - "AINDA ESTA A ESTUDAR A TEMPO INTEIRO"

+---+---+

<D4>	D4. Em relacao ao nivel profissional, diria que actualmente e Trabalhador por conta propria, Trabalhador por conta de outrem, Operario, ou nao tem qualquer actividade profissional? ESPECIFICAR	
	TRAB.CONTA PROPRIA: ou seja, agricultor, guarda florestal, pescador.....	11
	comerciante, artesao.....	12
	profissao liberal (advogado, medico, contabilista, arquitecto, etc.).....	13
	empresario.....	14
	outro, trab. conta propria (ESPECIFICAR).....	15
	EMPREGADO POR CONTA DE OUTREM: ou seja, profissao liberal (advogado, medico, contabilista, arquitecto, etc.).....	21
	quadro superior, administrador, director ou gestor de empresa.....	22
	quadro medio (chefe de departamento, gerente, professor, etc.).....	23
	funcionario publico.....	24
	empregado de escritorio.....	25
	outros empregados (vendedor, enfermeiro, etc...).....	26
	outro, empreg.conta de outrem (ESPECIFICAR).....	27
	OPERARIO: ou seja, supervisor/encarregado (chefe de equipa, etc...).....	31
	operario especializado.....	32
	operario nao especializado.....	33
	outro operario (ESPECIFICAR).....	99

TERMINOU A ENTREVISTA

"Gostaria de repetir o meu nome que e %N estou a falar do nro. da TNS Euroteste, em Lisboa. Todas as suas respostas serao consideradas com estrita confidencialidade."

A TNS Euroteste AGRADECE A ATENCAO QUE NOS DISPENSOU ...

ENTREV: Se quer voltar a tras ainda o pode fazer, BASTA FAZER F19, antes de fazer Return

Nota: Se desejar sair do estudo, digite F14 antes de fazer Return