

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Portugal**

FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

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

[1] Homem

[2] Mulher

D2. Que idade tem?

[][] Anos

[00] [Recusa/Sem Resposta]

D3. Que idade tinha quando parou de estudar a tempo inteiro

[Registe a idade em que tiver terminado a sua educação]

[][] Anos

[00] [Ainda a frequentar o ensino a tempo inteiro]

[01] [Nunca frequentou o ensino a tempo inteiro]

[99] [Recusa/Sem Resposta]

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

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

- TRABALHADOR(A) POR CONTA PRÓPRIA

- i.e. : - agricultor(a), trabalhador(a) florestal, pescador(a) 11
 - dono(a) de uma loja, artífice 12
 - profissional (advogado(a), médico(a), contabilista, arquitecto(a)...)..... 13
 - gestor(a) de uma empresa 14
 - outra 15

- Empregado(a)

- i.e. : - profissional (médico(a), advogado(a), contabilista, arquitecto(a)...)21
 - direcção geral, director(a) ou gestor(a) de topo 22
 - quadro médio 23
 - funcionário(a) público(a) 24
 - empregado(a) de escritório 25
 - outro(a) empregado(a) (vendedor(a), enfermeiro(a), etc...) 26
 - outra 27

- Trabalhador manual

- i.e. : - supervisor(a)/chefe de secção (gestor(a) de equipa, etc...) 31
 - Trabalhador manual 32
 - trabalhador(a) manual não especializado(a) 33
 - outra 34

- Sem actividade profissional

- i.e. : - doméstica(o) 41
 - estudante (a tempo inteiro) 42
 - reformado(a) 43
 - à procura de emprego 44
 - outra 45
 - [Recusa] 99

D6. Diria que vive numa...?

- Área metropolitana	1
- outras cidades/centros urbanos	2
- zona rural / área com menos de 10.000 habitantes	3
- [Recusa].....	9

D10. Tem ligação à Internet disponível em casa...

através de uma ligação telefónica ou	1
através de uma ligação de banda larga ou.....	2
não tem ligação em casa?.....	3
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE]	9

Q1. Pode dizer-me quais dos seguintes serviços ou fornecedores usa?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA – PERGUNTA- FILTRO: SE UM SERVIÇO ESPECÍFICO NÃO FOR USADO, IGNORAR AS QUESTÕES SEGUINTE RELACIONADAS COM ELE]

Usa	1
Não usa	2
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE]	9

A) Conta bancária à ordem	1 2 9
B) Poupanças ou investimentos	1 2 9
C) Crédito à Habitação (hipoteca)	1 2 9
D) Crédito superior a um ano (excluindo empréstimos hipotecários).....	1 2 9
E) Seguro automóvel (responsabilidade contra terceiros).....	1 2 9
F) Seguro de habitação	1 2 9
H) Serviços de telefone móvel	1 2 9
I) Serviços de telefone fixo	1 2 9
J) Serviços fornecedores de electricidade.....	1 2 9
K1) Serviços fornecedores de gás canalizado	1 2 9
K2) GPL (gás líquido) ou botijas de gás.....	1 2 9

Q2. Em geral, até que ponto considera que é fácil comparar as ofertas de diferentes (INSERIR FORNECEDORES DOS SERVIÇOS EM CAUSA)?

[LER EM VOZ ALTA A ESCALA – UMA RESPOSTA POR LINHA]

Muito fácil	4
Bastante fácil	3
Bastante difícil	2
Muito difícil	1
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE]	9

A) Bancos onde se tem contas à ordem	1 2 3 4 9
B) Bancos/instituições onde se tem poupanças ou investimentos	1 2 3 4 9

C) Empresas de Crédito Imobiliário.....	1 2 3 4 9
D) Empresas de crédito superior a um ano (excluindo créditos hipotecários).....	1 2 3 4 9
E) Empresas (seguradoras) que fazem seguros automóvel (responsabilidade contra terceiros)	1 2 3 4 9
F) Empresas (Seguradoras) que fazem seguros de habitação	1 2 3 4 9
G) Empresas fornecedoras de acesso à Internet	1 2 3 4 9
H) Operadoras de telefone móvel	1 2 3 4 9
I) Operadoras de telefone fixo	1 2 3 4 9
J) Empresas fornecedoras de electricidade	1 2 3 4 9
K) Empresas fornecedoras de gás	1 2 3 4 9

Q3. Tentou mudar de (INSERIR FORNECEDORES DOS SERVIÇOS USADOS) nos últimos dois anos?

[LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA]

Sim, mudei e foi fácil	1
Sim, mudei, mas foi difícil	2
Sim, tentei mudar mas desisti	3
Não, não tentei porque não estou interessado(a) em mudar	4
Não, não tentei porque pensei que seria demasiado difícil	5
Não, por outras razões	6
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE]	9

A) Bancos onde se tem contas à ordem	1 2 3 4 5 6 9
B) Bancos/instituições onde se tem poupanças ou investimentos	1 2 3 4 5 6 9
C) Empresas de crédito imobiliário.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Empresas de crédito ao consumo superior a um ano (excluindo crédito à habitação/hipotecas)	1 2 3 4 5 6 9
E) Empresas (seguradoras) que fazem seguros automóvel (responsabilidade contra terceiros)	1 2 3 4 5 6 9
F) Empresas (seguradoras) que fazem seguros de habitação.....	1 2 3 4 5 6 9
G) Empresas fornecedoras de acesso à Internet	1 2 3 4 5 6 9
H) Operadores de telefone móvel	1 2 3 4 5 6 9
I) Operadoras de telefone fixo	1 2 3 4 5 6 9
J) Empresas fornecedoras de electricidade	1 2 3 4 5 6 9
K) Empresas fornecedoras de gás	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Qual foi a experiência que teve com a mudança de (INSERIR FORNECEDOR DO SERVIÇO USADO)

[LER EM VOZ ALTA A ESCALA – UMA RESPOSTA POR LINHA]

O novo fornecedor é mais barato do que o antigo fornecedor	1
O novo fornecedor é mais caro	2
Não há diferença de preço entre o novo e o antigo fornecedor.....	3
Não consigo dizer se o novo fornecedor é mais barato ou mais caro do que o antigo.....	4
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE]	9

- A) Bancos onde se tem contas à ordem 1 2 3 4 9
- B) Bancos/instituições onde se tem poupanças ou investimentos 1 2 3 4 9
- C) Empresas de crédito imobiliário..... 1 2 3 4 9
- D) Empresas de crédito ao consumo superior a um ano (excluindo crédito à habitação/hipotecas) 1 2 3 4 9
- E) Empresas (seguradoras) que fazem seguros automóvel (responsabilidade contra terceiros) 1 2 3 4 9
- F) Empresas (seguradoras) que fazem seguros de habitação..... 1 2 3 4 9
- G) Empresas fornecedoras de acesso à Internet 1 2 3 4 9
- H) Operadores de telefone móvel 1 2 3 4 9
- I) Operadoras de telefone fixo 1 2 3 4 9
- J) Empresas fornecedoras de electricidade 1 2 3 4 9
- K) Empresas fornecedoras de gás 1 2 3 4 9

Q4b. Qual é a principal razão que o leva a permanecer com o seu actual (INSERIR FORNECEDOR DO SERVIÇO EM CAUSA)?

[LER EM VOZ ALTA A ESCALA – UMA RESPOSTA POR LINHA – RODAR AS RESPOSTAS]

- Não há um fornecedor local alternativo 1
- Não sabia que podia mudar 2
- O meu contrato torna a mudança difícil..... 3
- O meu fornecedor actual oferece-me a melhor relação qualidade-preço 4
- O que pouparia com a mudança é muito pouco..... 5
- Os custos e os esforços necessários para mudar são excessivos..... 6
- É difícil determinar qual o fornecedor mais barato 7
- Outro 8
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE] 9

- A) Bancos onde se tem contas à ordem 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Bancos/instituições onde se tem poupanças ou investimentos 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Empresas de crédito imobiliário..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Empresas de crédito ao consumo superior a um ano (excluindo crédito à habitação/hipotecas) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Empresas (seguradoras) que fazem seguros automóvel (responsabilidade contra terceiros) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Empresas (seguradoras) que fazem seguros de habitação..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) Empresas fornecedoras de acesso à Internet 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) Operadores de telefone móvel 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) Operadoras de telefone fixo 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) Empresas fornecedoras de electricidade 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) Empresas fornecedoras de gás 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar de Banco onde tem a sua conta corrente? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em dez dias úteis6
- Outro7
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5b. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar de Banco (de instituição) onde tem as suas poupanças ou investimentos? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso..

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em 5 dias úteis6
- Outro7
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5c. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar de instituição onde tem o seu crédito à habitação? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em 15 dias úteis6
- Outro7
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5d. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar o seu actual fornecedor de crédito ao consumo superior a um ano (excluindo os empréstimos hipotecários)? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em 5 dias úteis6
- Outro7
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5e. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar de instituição onde tem o seu seguro automóvel? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em 30 dias úteis6
- Outro7
- [NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5f. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar de seguradora/instituição onde tem o seguro da casa? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

- Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
- Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
- O processo de mudança é feito por um agente/agência3
- Contratos mais curtos4
- Um processo de mudança que não tem custos5
- Um processo de mudança que fica completo em 3 dias úteis6
- Outro7

[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5g. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar o seu actual fornecedor de acesso à Internet? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
O processo de mudança é feito por um agente/agência3
Contratos mais curtos4
Um processo de mudança que não tem custos5
Um processo de mudança que fica completo em 5 dias úteis6
Outro7
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5h. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar a sua actual operadora de telefone móvel para outra? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
O processo de mudança é feito por um agente/agência3
Contratos mais curtos4
Um processo de mudança que não tem custos5
Um processo de mudança que fica completo em 1 dia útil.....6
Outro7
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....9

Q5i. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar a sua actual operadora de telefone fixo para outra? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....1
Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....2
O processo de mudança é feito por um agente/agência3
Contratos mais curtos4

Um processo de mudança que não tem custos	5
Um processo de mudança que fica completo em 1 dia útil.....	6
Outro	7
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....	9

Q5j. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar o seu actual fornecedor de electricidade para outro? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....	1
Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....	2
O processo de mudança é feito por um agente/agência	3
Contratos mais curtos	4
Um processo de mudança que não tem custos	5
Um processo de mudança que fica completo em 5 dias úteis	6
Outro	7
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....	9

Q5k. Qual (quais) dos seguintes factores o levariam a considerar mudar o seu actual fornecedor de gás para outro? Escolha tantas respostas quanto as que forem importantes no seu caso.

[LER EM VOZ ALTA E RODAR A ESCALA – RESPOSTAS MÚLTIPLAS POSSÍVEIS]

Um Websites/Sítio na Internet que informa sobre o fornecedor mais barato no meu caso.....	1
Ofertas standardizadas dos fornecedores que permitem a comparação entre eles.....	2
O processo de mudança é feito por um agente/agência	3
Contratos mais curtos	4
Um processo de mudança que não tem custos	5
Um processo de mudança que fica completo em 5 dias úteis	6
Outro	7
[NÃO SABE/NÃO RESPONDE].....	9

Q6. Da seguinte lista o que é que fez o seu (INSERIR O ACTUAL FORNECEDOR DE SERVIÇO USADO) nos últimos 12 meses?

[LER EM VOZ ALTA A ESCALA – UMA RESPOSTA POR LINHA]

Aumentaram o preço.....	1
Baixaram o preço	2
O preço do serviço manteve-se igual	3
Não sei dizer se o preço do serviço mudou.....	4

- A) Bancos onde se tem contas à ordem..... 1 2 3 4 9
- B) Bancos/instituições onde se tem poupanças ou investimentos 1 2 3 4 9
- C) Empresas de crédito imobiliário..... 1 2 3 4 9
- D) Empresas de crédito ao consumo superior a um ano (excluindo crédito à habitação/hipotecas)..... 1 2 3 4 9
- E) Empresas (seguradoras) que fazem seguros automóvel (responsabilidade contra terceiros)..... 1 2 3 4 9
- F) Empresas (seguradoras) que fazem seguros de habitação... 1 2 3 4 9
- G) Empresas fornecedoras de acesso à Internet 1 2 3 4 9
- H) Operadores de telefone móvel..... 1 2 3 4 9
- I) Operadoras de telefone fixo 1 2 3 4 9
- J) Empresas fornecedoras de electricidade 1 2 3 4 9
- K) Empresas fornecedoras de gás..... 1 2 3 4 9