

ZA5782

**Flash Eurobarometer 347
(Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU)**

**Country Questionnaire
Portugal**

FL347 - ADR - PT

A	Número Flash
---	--------------

--	--	--	--	--

FL343A

B	CÓDIGO DO PAÍS
---	----------------

--	--

FL343B

C	NÚMERO DA ENTREVISTA
---	----------------------

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

FL343C

NACE	Código NACE (Informação da amostra)
------	-------------------------------------

--

				Código NACE - 4 dígitos
--	--	--	--	-------------------------

FL343NACE

--

SIZE	Dimensão da empresa (Informação da amostra)
------	---

--

					Dimensão da empresa
--	--	--	--	--	---------------------

FL343SIZE

PERGUNTAR A TODOS

Vou começar com algumas perguntas básicas sobre a sua empresa. Para todas as perguntas, limite as suas respostas às atividades da sua empresa EM [NOSSO PAÍS]

D2	Quantos funcionários possui a sua empresa?
----	--

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

1 a 9 funcionários

1

10 a 49 funcionários

2

50 a 249 funcionários

3

250 funcionários ou mais

4

NS/NR

5

NEW

SE D2=5 E TAMANHO=ZERO TERMINAR ENTREVISTA
--

--

D3	Qual dos seguintes descreve melhor a sua empresa? A sua empresa...
----	--

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Actualmente vende ou compra além-fronteiras a ou de empresas em outros países da EU	1
Está a considerar vender ou comprar além-fronteiras a ou de empresas em outros países da EU	2
Só vende ou compra em Portugal	3
Só vende ou compra no resto do mundo	4
NS/NR	5

NEW

--

D4	Há quanto tempo existe a sua empresa?
----	---------------------------------------

(REGISTAR NÚMERO DE ANOS - CÓDIGO "999" SE NÃO SABE)
--

			Anos
--	--	--	------

NEW

--

D5	Nos últimos dois anos, o volume de negócios anual da sua empresa aumentou, diminuiu ou permaneceu igual?
----	--

(APENAS UMA RESPOSTA)

Aumentou	1
Diminuiu	2
Permaneceu igual	3
Não se aplica (NÃO LER)	4
NS/NR	5

NEW

--

D6	Qual foi o seu volume de negócios no ano passado?
----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

100 000 euros ou menos	1
De 100 000 a 500 000 euros	2
De 500 000 euros a 2 milhões de euros	3
De 2 milhões de euros a 10 milhões de euros	4
De 10 milhões de euros a 50 milhões de euros	5
Mais de 50 milhões de euros	6
Não se aplica (NÃO LER)	7

NS/NR

8

SCR13 - FL342

Q1 Teve algum desentendimento/ litígio com alguma empresa (por exemplo, em relação ao pagamento, qualidade dos bens ou serviços fornecidos)...

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Localizada em Portugal?	1,
Localizada fora de Portugal mas dentro da EU?	2,
Localizada fora de Portugal e fora da EU?	3,
Não	4,
NS/NR	5,

NEW

SE CÓDIGO 4 OU 5 EM Q1 TERMINAR A ENTREVISTA

PERGUNTAR Q2.1 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO OU LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA EM PORTUGAL", CÓDIGO 1 EM Q1

Q2.1 Pode, por favor, estimar quantos desentendimentos/ litígios teve com outras empresas localizadas em Portugal nos últimos 3 anos?

(REGISTAR O NÚMERO DE DESENTENDIMENTOS/ LITÍGIOS - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Desentendimentos/ litígios

NEW

PERGUNTAR Q2.2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO OU LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA FORA DE PORTUGAL MAS DENTRO DA UE", CÓDIGO 2 EM Q1

Q2.2 Pode, por favor, estimar quantos desentendimentos/ litígios teve com outras empresas localizadas fora de Portugal mas dentro da União Europeia nos últimos 3 anos?

(REGISTAR O NÚMERO DE DESENTENDIMENTOS/ LITÍGIOS - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Desentendimentos/ litígios

NEW

PERGUNTAR Q2.3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO OU LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA FORA DE PORTUGAL E FORA DA UE", CÓDIGO 3 EM Q1

--

Q2.3 Pode, por favor, estimar quantos desentendimentos/ litígios teve com outras empresas localizadas fora da União Europeia nos últimos 3 anos?

(REGISTAR O NÚMERO DE DESENTENDIMENTOS/ LITÍGIOS - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

		Desentendimentos/ litígios
--	--	----------------------------

NEW

PERGUNTAR Q3.1 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO OU LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA EM PORTUGAL", CÓDIGO 1 EM Q1

--

Q3.1 Pode, por favor, estimar a proporção de desentendimentos/ litígios que teve com outras empresas localizadas em Portugal e que foram resolvidos?

(REGISTAR EM PERCENTAGEM - CÓDIGO "998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "999" SE "NS/NR")

		% Desentendimentos/ litígios
--	--	------------------------------

NEW

PERGUNTAR Q3.2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA FORA DE PORTUGAL MAS DENTRO DA UE", ou "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA LOCALIZADA FORA DE PORTUGAL E FORA DA UE" CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1

--

Q3.2 Pode, por favor, estimar a proporção de desentendimentos/ litígios que teve com outras empresas localizadas fora de Portugal e que foram resolvidos?

(REGISTAR EM PERCENTAGEM - CÓDIGO "998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "999" SE "NS/NR")

		% Desentendimentos/ litígios
--	--	------------------------------

NEW

A Resolução Alternativa de Lítigos (RAL) cobre todos os processos de resolução de litígios que funcionem fora dos processos judiciais. O RAL inclui processos como mediação, arbitragem e muitos outros.

PERGUNTAR Q4 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM OUTRA EMPRESA", código 1 a 3 em Q1

--

Q5b.3 Nos últimos três anos, quantas vezes recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios que tinha como objectivo chegar a um acordo amigável (ex. mediação) ao tentar resolver um desentendimento/ litígio com outra empresa fora de Portugal?

(REGISTAR EM VEZES - CÓDIGO "00" SE "NENHUMA" CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Vezes

NEW

PERGUNTAR Q6.1 SE "RECORREU A UM TRIBUNAL COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS", CÓDIGO 1 EM Q4

Q6.1 Com base na sua experiência com o sistema judicial, diria que está muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito ou muito insatisfeito com os seguintes?

(LER - UMA SÓ RESPOSTA)

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito (NÃO LER)	NS/NR

1	Duração do processo	1	2	3	4	5	6
2	Custo do processo (tudo incluído)	1	2	3	4	5	6
3	Esforços pessoais exigidos	1	2	3	4	5	6
4	Facilidade do processo	1	2	3	4	5	6

NEW

PERGUNTAR Q6.2 SE RECORREU A UM SISTEMA RAL COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIO", CÓDIGOS 2 OU 3 EM Q4

Q6.2 Com base na sua experiência com o sistema de resolução alternativa de litígios, diria que está muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito ou muito insatisfeito com os seguintes?

(LER - UMA SÓ RESPOSTA)

		Muito satis- feito	Satis- feito	Insatis- feito	Muito insatis- feito	Nem satis- feito nem insatis- feito (NÃO LER)	NS/ NR
--	--	--------------------------	-----------------	-------------------	----------------------------	--	-----------

1	Duração do processo	1	2	3	4	5	6
2	Custo do processo (tudo incluído)	1	2	3	4	5	6
3	Esforços pessoais exigidos	1	2	3	4	5	6
4	Facilidade do processo	1	2	3	4	5	6

NEW

PERGUNTAR Q.7.1 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO", CÓDIGO 1 A 3 EM Q1

Q7.1: ROTACIONAR CÓDIGOS 1 A 6

Q7.1	Pensando na última vez que teve um desentendimento/litígio com outra empresa em que não tenha ido a tribunal, por que decidiu não ir a tribunal?
------	--

(LER - TRÊS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

O processo seria demasiado caro no que diz respeito aos montantes envolvidos	1,
O processo demoraria demasiado tempo	2,
Não sabia como começar o processo	3,
Não queria estragar a relação comercial com a outra empresa	4,
Teria que ir a tribunal num país estrangeiro	5,
Pensou que não daria em nada	6,
Outro (NÃO LER)	7,
Nenhum (NÃO LER)	8,
NS/NR	9,

NEW

PERGUNTAR Q.7.2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO", CÓDIGO 1 A 3 EM Q1

Q7.2: ROTACIONAR CÓDIGOS 1 A 8

Q7.2 Pensando na última vez que teve um desentendimento/litígio com outra empresa em que não recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios que tivesse por objectivo uma decisão vinculativa, por que decidiu não o fazer?

(LER - TRÊS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

O processo seria demasiado caro no que diz respeito aos montantes envolvidos	1,
O processo demoraria demasiado tempo	2,
Não sabia da existência deste processo	3,
Não sabia como começar o processo	4,
Não queria estragar a relação comercial com a outra empresa	5,
O sistema de resolução alternativa de litígios teria sido noutro país ou numa língua estrangeira	6,
Pensou que não daria em nada	7,
A outra parte não queria participar	8,
Outro (NÃO LER)	9,
Nenhum (NÃO LER)	10,
NS/NR	11,

NEW

PERGUNTAR Q7.3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO", CÓDIGO 1 A 3 EM Q1

Q7.3: ROTACIONAR CÓDIGOS 1 A 8

Q7.3 Pensando na última vez que teve um desentendimento/litígio com outra empresa em que não recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios que tivesse por objectivo um acordo amigável (por ex., mediação), por que decidiu não o fazer?

(LER - TRÊS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

O processo seria demasiado caro no que diz respeito aos montantes envolvidos	1,
O processo demoraria demasiado tempo	2,
Não sabia da existência deste processo	3,
Não sabia como começar o processo	4,
Não queria estragar a relação comercial com a outra empresa	5,
O sistema de resolução alternativa de litígios teria sido noutro país ou numa língua estrangeira	6,
Pensou que não daria em nada	7,
A outra parte não queria participar	8,
Outro (NÃO LER)	9,
Nenhum (NÃO LER)	10,
NS/NR	11,

NEW

(REGISTO EM MESES - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Mês

NEW

PERGUNTAR Q9a2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA APENAS NO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS QUE TENHA RESULTADO NUMA DECISÃO VINCULATIVA", APENAS CÓDIGO 1 EM Q1 E CÓDIGO 1 EM Q4

Q9a.2 Poderia, por favor, estimar quanto tempo demorou o seu último desentendimento/ litígio com outra empresa localizada em Portugal a ser resolvido recorrendo a um sistema de resolução alternativa de litígios que tenha resultado numa decisão vinculativa (ex. arbitragem)?

(REGISTO EM MESES - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Meses

NEW

PERGUNTAR Q9b2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA FORA DO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS QUE TENHA RESULTADO NUMA DECISÃO VINCULATIVA", CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1 E CÓDIGO 2 EM Q4

Q9b.2 Poderia, por favor, estimar quanto tempo demorou o seu último desentendimento/ litígio com outra empresa localizada fora de Portugal a ser resolvido recorrendo a um sistema de resolução alternativa de litígios que tenha resultado numa decisão vinculativa (ex. arbitragem)?

(REGISTO EM MESES - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

Meses

NEW

PERGUNTAR Q9a3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA APENAS NO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS COM O OBJECTIVO DE CHEGAR A UM ACORDO AMIGÁVEL", APENAS CÓDIGO 1 EM Q1 E CÓDIGO 3 EM Q4

Q9a.3 Poderia, por favor, estimar quanto tempo demorou o seu último desentendimento/ litígio com outra empresa localizada em Portugal a ser resolvido recorrendo a um sistema de resolução alternativa de litígios com o objectivo de chegar a um acordo amigável (ex. mediação)?

(REGISTO EM MESES - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

		Meses
--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q9b3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA FORA DO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS COM O OBJECTIVO DE CHEGAR A UM ACORDO AMIGÁVEL", CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1 E CÓDIGO 3 EM Q4

--

Q9b.3	Poderia, por favor, estimar quanto tempo demorou o seu último desentendimento/ litígio com outra empresa localizada fora de Portugal a ser resolvido recorrendo a um sistema de resolução alternativa de litígios com o objectivo de chegar a um acordo amigável (ex. mediação)?
-------	--

(REGISTO EM MESES - CÓDIGO "98" SE "RECUSA" - CÓDIGO "99" SE "NS/NR")

		Meses
--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10a1 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA APENAS NO NOSSO PAÍS E FOI A TRIBUNAL", APENAS CÓDIGO 1 EM Q1 E CÓDIGO 1 EM Q4

--

Q10a.1	Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um tribunal para resolver um problema com uma empresa localizada em Portugal?
--------	---

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10b1 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA FORA DO NOSSO PAÍS E FOI A TRIBUNAL", CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1 E CÓDIGO 1 EM Q4

--

Q10b.1	Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um tribunal para resolver um problema com uma empresa localizada fora de Portugal?
--------	--

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10a2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ DISPUTA COM UMA EMPRESA LOCALIZADA APENAS NO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS QUE TENHA RESULTADO NUMA DECISÃO VINCULATIVA", CÓDIGO 1 EM Q1 E CÓDIGO 2 EM Q4

--

Q10a.2 Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios que tenha resultado numa decisão vinculativa (ex. arbitragem) para resolver um problema com uma empresa localizada em Portugal?

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10b2 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA FORA DO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS QUE TENHA RESULTADO NUMA DECISÃO VINCULATIVA", CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1 E CÓDIGO 2 EM Q4

--

Q10b.2 Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios que tenha resultado numa decisão vinculativa (ex. arbitragem) para resolver um problema com uma empresa localizada fora de Portugal?

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10a3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/LITÍGIO COM UMA EMPRESA LOCALIZADA NO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS COM O OBJECTIVO DE CHEGAR A UM ACORDO AMIGÁVEL", APENAS CÓDIGO 1 EM Q1 E CÓDIGO 3 EM Q4

--

Q10a.3 Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios com o objectivo de chegar a um acordo amigável (ex. mediação) para resolver um problema com uma empresa localizada em Portugal?

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q10b3 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ DISPUTA COM UMA EMPRESA LOCALIZADA FORA DO NOSSO PAÍS E RECORREU A UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS COM O OBJECTIVO DE CHEGAR A UM ACORDO AMIGÁVEL", APENAS CÓDIGO 2 OU 3 EM Q1 E CÓDIGO 3 EM Q4

Q10b.3 Qual foi o montante total de dinheiro que gastou, incluindo as taxas do próprio processo, as despesas de viagem, os custos de um advogado, da última vez que recorreu a um sistema de resolução alternativa de litígios com o objectivo de chegar a um acordo amigável (ex. mediação) para resolver um problema com uma empresa localizada fora de Portugal?

(REGISTAR EM EUROS - CÓDIGO "9999999998" SE "RECUSA" - CÓDIGO "9999999999" SE "NS/NR ")

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

NEW

PERGUNTAR Q11 A 14 SE "TEVE ALGUM DESENTENDIMENTO/ LITÍGIOA COM OUTRA EMPRESA", CÓDIGO 1 A 3 EM Q1

Q11 Para resolver litígios futuros com outras empresas, consideraria recorrer a...?

(LER - UMA SÓ RESPOSTA)

		De certeza que sim	Provavelmente sim	Provavelmente não	De certeza que não	NS/NR
--	--	--------------------	-------------------	-------------------	--------------------	-------

1	Um tribunal	1	2	3	4	5
2	Um sistema de resolução alternativa de litígios que resultasse numa decisão vinculativa (ex. arbitragem)	1	2	3	4	5
3	Um sistema de resolução alternativa de litígios com o objectivo de chegar a um acordo amigável (ex. mediação)	1	2	3	4	5

NEW

PERGUNTAR Q12 SE "SIM, CONSIDERA RECORRER A RAL", código 1 ou 2 em Q11.2-3

Q12 Como estaria disposto a pagar por serviços de resolução alternativa de litígios (por exemplo mediação, arbitragem)?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Através de taxas pagas directamente pelas partes em litígio	1
Através das organizações comerciais ou das câmaras de comércio	2
De outra forma	3
Não está disposto a pagar por serviços de resolução alternativa de litígios	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q13: ROTACIONAR CÓDIGOS 1 a 8

Q13 Ao recorrer a um sistema de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), o que considera ou consideraria como sendo os três aspectos mais importantes? Este processo deve ser...

(LER - TRÊS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Simple e fácil compreender	1,
100% online	2,
Barato	3,
De resolução rápida	4,
Conduzido por um árbitro ou por um mediador experiente	5,
Conduzido por um árbitro ou por um mediador que tenha conhecimento e experiência no tema do seu litígio	6,
Conduzido em português	7,
Conduzido de forma a encontrar uma decisão vinculativa para as partes	8,
Outro (NÃO LER)	9,
Nenhum (NÃO LER)	10,
NS/NR	11,

NEW

Q14: ROTACIONAR CÓDIGOS 1 a 5

Q14 Quais seriam as suas maneiras preferidas para receber informações sobre a Resolução Alternativa de Litígios (RAL)?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Outras empresas (passa palavra)	1,
Publicidade num jornal, na televisão ou na rádio	2,
Internet	3,
Informação através de organizações comerciais (ex. newsletter)	4,
Artigos em jornais/ revistas/ sites da Internet	5,
Outro (NÃO LER)	6,
Nenhum (NÃO LER)	7,
NS/NR	8,

NEW
