

# **Cenários A**

**Propostas para Serviço Telefónico Móvel**

## Cenário A1

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Conheço pouca gente nesta rede	Conheço pouca gente nesta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	15%	15%	15%
Novo período de fidelização	1 ano	1 ano	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	15 euros	15 euros	15 euros
Valor por minuto na rede	0 cêntimos	15 cêntimos	0 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	30 cêntimos	30 cêntimos	30 cêntimos

## Cenário A2

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	15%	15%	15%
Novo período de fidelização	6 meses	1 ano	1 ano
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	25 euros	0 euros	15 euros
Valor por minuto na rede	15 cêntimos	15 cêntimos	30 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	15 cêntimos	15 cêntimos	42 cêntimos

## Cenário A3

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	40%	40%	40%
Novo período de fidelização	1 ano	6 meses	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	15 euros	15 euros	15 euros
Valor por minuto na rede	0 cêntimos	30 cêntimos	15 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	15 cêntimos	42 cêntimos	15 cêntimos

## Cenário A4

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	40%	40%	15%
Novo período de fidelização	6 meses	1 ano	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	15 euros	15 euros	25 euros
Valor por minuto na rede	15 cêntimos	30 cêntimos	30 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	30 cêntimos	30 cêntimos	42 cêntimos

## Cenário A5

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	40%	15%	40%
Novo período de fidelização	1 ano	1 ano	1 ano
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	25 euros	25 euros	25 euros
Valor por minuto na rede	0 cêntimos	0 cêntimos	0 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	15 cêntimos	15 cêntimos	30 cêntimos

## Cenário A6

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	15%	40%	40%
Novo período de fidelização	6 meses	1 ano	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	0 euros	0 euros	25 euros
Valor por minuto na rede	30 cêntimos	30 cêntimos	0 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	42 cêntimos	30 cêntimos	30 cêntimos

## Cenário A7

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	40%	15%	15%
Novo período de fidelização	6 meses	1 ano	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	15 euros	0 euros	25 euros
Valor por minuto na rede	15 cêntimos	15 cêntimos	15 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	15 cêntimos	30 cêntimos	30 cêntimos

## Cenário A8

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Amigos e familiares	Conheço pouca gente nesta rede	Conheço pouca gente nesta rede	Quase todos os meus amigos e familiares pertencem a esta rede
Dimensão do operador - quota de mercado	40%	40%	15%
Novo período de fidelização	1 ano	6 meses	6 meses
Mensalidade/ carregamento mínimo mensal	25 euros	15 euros	15 euros
Valor por minuto na rede	30 cêntimos	0 cêntimos	30 cêntimos
Valor por minuto fora da rede	30 cêntimos	15 cêntimos	30 cêntimos

# **Cenários B**

**Roaming**

## Cenário B1

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	30 min	60 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	30 min	30 min	90 min
SMSs efectuados incluídos	30	60	15
MB de tráfego incluídos	0 Mb	0 Mb	25 Mb
Preço deste pacote	11 EUR	19 EUR	42 EUR

## Cenário B2

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	30 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	30 min	90 min	30 min
SMSs efectuados incluídos	15	60	60
MB de tráfego incluídos	50 Mb	25 Mb	25 Mb
Preço deste pacote	30 EUR	27 EUR	32 EUR

## Cenário B3

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	15 min	30 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	30 min	60 min	60 min
SMSs efectuados incluídos	15	60	15
MB de tráfego incluídos	25 Mb	0 Mb	50 Mb
Preço deste pacote	23 EUR	10 EUR	35 EUR

## Cenário B4

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	30 min	30 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	90 min	60 min	60 min
SMSs efectuados incluídos	60	15	30
MB de tráfego incluídos	0 Mb	0 Mb	0 Mb
Preço deste pacote	21 EUR	11 EUR	25 EUR

## Cenário B5

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	15 min	30 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	90 min	60 min	90 min
SMSs efectuados incluídos	30	60	60
MB de tráfego incluídos	50 Mb	25 Mb	50 Mb
Preço deste pacote	47 EUR	25 EUR	27 EUR

## Cenário B6

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	30 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	90 min	60 min	60 min
SMSs efectuados incluídos	30	15	30
MB de tráfego incluídos	25 Mb	25 Mb	25 Mb
Preço deste pacote	18 EUR	31 EUR	21 EUR

## Cenário B7

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	60 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	30 min	90 min	90 min
SMSs efectuados incluídos	15	15	15
MB de tráfego incluídos	0 Mb	0 Mb	50 Mb
Preço deste pacote	8 EUR	20 EUR	42 EUR

## Cenário B8

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	15 min	15 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	90 min	60 min	60 min
SMSs efectuados incluídos	30	60	30
MB de tráfego incluídos	0 Mb	50 Mb	50 Mb
Preço deste pacote	11 EUR	23 EUR	56 EUR

## Cenário B9

Característica	Opção A	Opção B	Opção C
Minutos de chamadas efectuadas incluídos	30 min	30 min	60 min
Minutos de chamadas recebidas incluídos	30 min	30 min	30 min
SMSs efectuados incluídos	30	30	60
MB de tráfego incluídos	25 Mb	50 Mb	50 Mb
Preço deste pacote	19 EUR	45 EUR	34 EUR

# Cenários C

**Serviço de voz móvel normal ou Internet (por wi-fi ou pagando um tarifário de dados) usando o Viber ou o Skype**

P16. A próxima questão vai permitir aferir a preferência dos consumidores relativa à utilização do telemóvel para chamadas tradicionais, isto é, pela rede móvel, por contraste a chamadas usando a internet no telemóvel (por Wi-Fi ou pagando um tarifário de dados), por exemplo a partir de serviços como o Skype ou o Viber.

Para isso, considere os vários tarifários hipotéticos que a seguir lhe apresentamos, que lhe permitem fazer chamadas para todas as redes móveis nacionais e que apenas diferem em algumas componentes.

Assim, considere as chamadas que regularmente faz por motivos pessoais para família e amigos. Das opções que lhe vou apresentar, qual delas seria a sua preferida para, de **forma regular** realizar este tipo de chamadas?

## Cenário C1

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	15 euros	11 euros (desconto de 30%)
A chamada tem qualidade	Sim	Sim
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Sim
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Sim

## Cenário C2

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	45 euros	32 euros (desconto de 30%)
A chamada tem qualidade	Sim	Sim
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Sim
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Não

## Cenário C3

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	15 euros	8 euros (desconto de 50%)
A chamada tem qualidade	Sim	Sim
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Não - necessita de estar num local onde tenha acesso a WI-FI
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Sim

## Cenário C4

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	45 euros	23 euros (desconto de 50%)
A chamada tem qualidade	Sim	Sim
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Não - necessita de estar num local onde tenha acesso a WI-FI
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Não

## Cenário C5

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	45 euros	23 euros (desconto de 50%)
A chamada tem qualidade	Sim	Não - possibilidades de interrupção e espera frequentes
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Sim
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Sim

## Cenário C6

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	15 euros	8 euros (desconto de 50%)
A chamada tem qualidade	Sim	Não - possibilidades de interrupção e espera frequentes
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Sim
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Não

## Cenário C7

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	45 euros	32 euros (desconto de 30%)
A chamada tem qualidade	Sim	Não - possibilidades de interrupção e espera frequentes
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Não - necessita de estar num local onde tenha acesso a WI-FI
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Sim

## Cenário C8

Característica	Opção A	Opção B
Serviço	Chamadas de voz móvel standard	Chamada usando a internet (Viber, skype, ...)
Preço mensal do tarifário	15 euros	11 euros (desconto de 30%)
A chamada tem qualidade	Sim	Não - possibilidades de interrupção e espera frequentes
Disponibilidade - pode fazer as chamadas desde que tenha rede móvel	Sim	Não - necessita de estar num local onde tenha acesso a WI-FI
Identificação - o destinatário consegue identificar o seu número	Sim	Não

# Cartão 2

- C** Inferior a 500€ mensais
- F** Entre 500€ e 799€ mensais
- H** Entre 800€ e 1249€ mensais
- N** Entre 1250€ e 1999€ mensais
- O** 2000€ mensais ou mais

# Cartão 1

