

CESOP Estudo sobre Serviço de Terminação Móvel

Data ____/06/2014 Hora do início ____:____ Hora do fim ____:____ Entrevistador: _____

Rua _____

Bom dia/tarde/noite. Chamo-me _____ e estou a colaborar com o CESOP e estamos a realizar uma sondagem de opinião junto da população portuguesa sobre o serviço telefónico móvel, para o ICP-ANACOM, o regulador das comunicações em Portugal. Neste sentido, gostaria de poder contar com a sua colaboração para um breve questionário. AS SUAS RESPOSTAS SÃO ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIAIS E SERÃO UTILIZADAS APENAS PARA FINS ESTATÍSTICOS.

O ICP-ANACOM é o regulador do setor das comunicações em Portugal. Promove a oferta de serviços diversificados dos operadores para os cidadãos, com preços mais acessíveis, de boa qualidade e que vão ao encontro das reais necessidades dos utilizadores. Um dos objetivos do ICP-ANACOM e deste questionário é defender o interesse dos cidadãos e só através do conhecimento da sua opinião e das suas necessidades é que é possível atingirmos este objetivo. Ajude-nos a concretizá-lo, respondendo ao presente questionário.

PERGUNTE QUEM FOI A ÚLTIMA PESSOA DA FAMÍLIA QUE FEZ ANOS, COM 15 OU + ANOS, E REALIZE O INQ. A ESSA PESSOA. DEVE TER ATENÇÃO AO CUMPRIMENTO DAS QUOTAS POR GRAU DE ESCOLARIDADE. CONFIRME COM O SEU COORDENADOR O PONTO DE SITUAÇÃO.

P1. **Trabalha para algum operador de serviço telefónico móvel, para a ANACOM ou numa loja de telemóveis multiusos?**

- Sim → **Agradecer e terminar!**
 Não

P2. **Tem serviço telefónico móvel?**

- Sim
 Não → **Agradecer e terminar!**

P3. **Por quem é pago esse serviço? [Resposta única]**

- É totalmente pago por mim
 É totalmente pago por um familiar
 É pago total ou parcialmente pela empresa onde trabalho → **Agradecer e terminar!**

P4. **Quando foi a última vez que fez ou recebeu uma chamada pelo serviço telefónico móvel?**

- Nas últimas 24 horas
 Esta semana
 Nos últimos 30 dias
 Não utilizo há mais de 30 dias → **Agradecer e terminar!**

P5. **O seu equipamento de acesso ao serviço de voz móvel é de que tipo?**

- Telemóvel
 Smartphone
 iPhone

P6. **Dos serviços que lhe vou referir, quais costuma utilizar através do seu telemóvel? [Resposta Múltipla]**

- SMS
 SMS usando a internet
 Acesso à internet móvel, com tarifário pago
 Acesso à internet usando *wi-fi*
 Chamadas de voz através da internet móvel
 Chamadas de voz através de *wi-fi*
 Chamadas de voz através da rede móvel
 Roaming (utilização do telemóvel com o mesmo cartão/número de telemóvel, enquanto está no estrangeiro)
 Acesso ao *e-mail*
 Acesso ao *Banco online*
 Acesso a redes sociais
 Não Sabe

P7. **Tem acesso à internet a partir de que locais?**

- Internet fixa em casa
 Internet móvel utilizando pen
 Internet no trabalho/local de estudo
 Hot-spots, cafés, espaços públicos
 Não acede em nenhum lugar
 Não sabe
 Não responde

As questões que se seguem contêm 8 cenários, cada um dos quais compara 2 a 3 alternativas de produtos ou pacotes de serviços. Para cada cenário deverá indicar, 1) a opção que acha mais atrativa, 2) a opção que acha menos atrativa. A seguir, se os 3 produtos apresentados lhe fossem oferecidos, o que faria: se admite que pudesse adquirir qualquer um deles; se consideraria adquirir apenas alguns mas não todos ou se não consideraria adquirir nenhum dos pacotes apresentados e esperaria por melhores ofertas.

Os produtos que são apresentados para comparação são diferentes, apesar de por vezes as diferenças serem muito ligeiras. Não há escolhas certas nem erradas, apenas lhe pedimos que nos diga o que faria em cada situação. O mais importante é que responda com espontaneidade. Obrigado pela sua atenção!

P8. Imagine que atualmente não tem período de fidelização associados ao seu atual operador do serviço telefónico móvel, isto é, pode mudar sem ter penalizações e que é contactado por outro prestador ou pelo seu atual, para lhe apresentar as seguintes propostas para o serviço telefónico móvel.

→ [Apresentar Cenários A1 a A8]

P8.1. Por favor indique a opção que acha **MAIS** atrativa (para cada um dos cenários A1 a A8):

Opções	Cenários							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P8.2. Por favor indique a opção que acha **MENOS** atrativa (para cada um dos cenários A1 a A8):

Opções	Cenários							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Confirmar se a opção MAIS atrativa **não** coincide com a opção MENOS atrativa, em cada um dos cenários]

P8.3. Das frases que se seguem por favor indique com qual delas mais se identifica (para cada um dos cenários A1 a A8):

	Cenários							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
Admito que pudesse adquirir qualquer um dos pacotes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consideraria adquirir alguns pacotes mas não todos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não consideraria adquirir nenhum dos pacotes, aguardaria por melhores ofertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P9. Sabe o que é o serviço de *roaming*? [Antes de registar a resposta do inquirido, pedir breve descrição e considerar 'Sim' somente se houver referência a chamadas realizadas no estrangeiro.]

- Sim
 Não

[Se **Não**, explicar que *roaming* é um serviço que permite ao utilizador, utilizar o seu telemóvel no estrangeiro, com o mesmo cartão/número de telemóvel, para fazer e receber chamadas, enviar e receber *sms* e *mms*, utilizar a internet ou ir ao *voice mail*.]

P10. Esteve fora de Portugal nos últimos doze meses, a título particular?

- Sim
 Não → Passar para a P12.

P11. **E enquanto esteve fora utilizou o serviço de *roaming*, isto é, o serviço que permite utilizar o seu telemóvel com o mesmo cartão/número de telemóvel, enquanto está no estrangeiro?**

- Sim
 Não
 Não Responde

P12. **O *roaming* é um serviço pago que lhe permite usar o seu telemóvel, com o mesmo cartão/número de telemóvel, em viagens no estrangeiro. Para além das chamadas, também permite enviar mensagens de texto (sms) e utilizar o serviço de dados (acesso à internet) pelo telemóvel. Imagine agora que ganha uma viagem de férias durante uma semana para França e que precisa de utilizar o serviço de voz móvel para fazer uma chamada para Portugal. O seu operador propõe-lhe os seguintes pacotes à escolha. Qual das seguintes opções escolheria?**

→ [Apresentar Cenários B1 a B9]

P12.1. **Por favor indique a opção que acha MAIS atrativa (para cada um dos cenários B1 a B9):**

Opções	Cenários								
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P12.2. **Por favor indique a opção que acha MENOS atrativa (para cada um dos cenários B1 a B9):**

Opções	Cenários								
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Confirmar se a opção MAIS atrativa **não** coincide com a opção MENOS atrativa, em cada um dos cenários]

P12.3. **Das frases que se seguem por favor indique com qual delas mais se identifica (para cada um dos cenários B1 a B9):**

	Cenários								
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
Admito que pudesse adquirir qualquer um dos pacotes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consideraria adquirir alguns pacotes mas não todos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não consideraria adquirir nenhum dos pacotes, aguardaria por melhores ofertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P13. **Sabe que é possível utilizar a internet para fazer chamadas no seu telemóvel para outras redes móveis, seja por *wi-fi*, seja por um tarifário pago ao operador móvel?**

- Sim
 Não → Passar para a P15

P14. **E já usou esse serviço no seu telemóvel?**

- Sim
 Não → Passar para a P16

P15. **Que aplicação(ões) utilizou para realizar as chamadas usando a internet? [NÃO LER, questão de resposta livre]**

- Skype
- Viber
- Google Hangouts
- Outros. Quais? _____

[NOTA: WhatsApp não deve ser aceite porque permite apenas sms]

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?**

→ [Apresentar Cenários C1 a C8]

P16.1. **Por favor indique a opção que acha MAIS atrativa (para cada um dos cenários C1 a C8):**

Opções	Cenários							
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P16.2. **Das frases que se seguem por favor indique com qual delas mais se identifica (para cada um dos cenários C1 a C8):**

	Cenários							
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Admito que pudesse adquirir qualquer uma das formas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consideraria apenas utilizar a modalidade que considerarei mais atrativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não consideraria qualquer uma das formas e procuraria formas alternativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Caracterização do Serviço Telefónico Móvel - Tarifário

Para finalizar, gostaria só de lhe colocar algumas questões sobre o seu serviço telefónico móvel.

P17. **Qual o seu atual tarifário de Serviço Telefónico Móvel? [MÚLTIPLA]**

- MEO
- Uso
- Yorn
- Moche
- Zon
- Mundio Mobile
- Lycamobile
- Phone-ix (CTT)
- Continente Mobile
- Vodafone Direto
- NOS

- Outros TMN Qual? _____
- Outros Vodafone Qual? _____
- Outros Optimus Qual? _____
- Outros Qual? _____

→ Se apenas referiu um tarifário, passar à P19.
→ Caso contrário, passar à P18

P18. [Se indicou vários, perguntar.] **Qual o prestador de Serviço Telefónico Móvel que mais utiliza no dia-a-dia? [Resposta Única]**

[Validar resposta com as respostas dadas à questão anterior]

- MEO
- Uso
- Yorn
- Moche

- Zon
- Mundio Mobile
- Lycamobile
- Phone-ix (CTT)
- Continente Mobile
- Vodafone Direto
- NOS
- Outros TMN Qual? _____
- Outros Vodafone Qual? _____
- Outros Optimus Qual? _____
- Outros Qual? _____

P19. [Considerar somente o tarifário do prestador que referiu ser aquele que mais utiliza.] O/A Sr/Sra. poderia dizer-me qual é o tipo de contrato que o n° de telemóvel que utiliza tem?

- Assinatura Mensal
- Cartão recarregável com carregamentos obrigatórios
- Cartão recarregável sem carregamentos obrigatórios
- Combinados/Híbridos (mensalidade + carregamentos)
- Não sabe
- Não responde

P20. O serviço telefónico móvel que dispõe é pago isoladamente ou está incluído num pacote de serviços (ex: telefone fixo+TV+internet+telemóvel+banda larga)?

- Isoladamente
- Num pacote de serviços

P21. E quanto paga/gasta em média por mês de conta do seu telemóvel, em chamadas/mensagens/serviços?

, €

- E quanto paga/gasta em média por mês de conta do seu pacote de serviços?

, €

Caracterização do Indivíduo

P22. Sexo do inquirido (SEM PERGUNTAR):

- Masculino
- Feminino

P23. Qual é a sua idade? anos

P24. Qual o nível de escolaridade mais elevado que concluiu?

- Doutoramento
- Mestrado/Pós-Graduação
- Licenciatura
- Bacharelato (curso médio/politécnico)
- Ensino Secundário – 12º ano (antigo 7º ano liceal)
- 3º Ciclo Ensino Básico – 9º ano (antigo 5º ano liceal)
- 2º Ciclo Ensino Básico – 6º ano (antigo 2º ano liceal)
- 1º Ciclo Ensino Básico – 4º ano (antiga instrução primária)
- Inferior ao 1º Ciclo do ensino básico e sabe ler/escrever
- Inferior ao 1º Ciclo do ensino básico e não sabe ler/escrever
- Ns/Nr

P25. Estado Civil?

- Solteiro
- Casado
- Comunhão de facto
- Divorciado
- Viúvo

P26. Em 31 de Dezembro de 2013, qual era a sua condição perante o trabalho? [Resposta única]

- Trabalhador por conta própria
- Trabalhador por conta de outrem
- Aluno(a)/estudante (não trabalhador)
- Desempregado(a)
- Reformado(a)
- Outros inativos

P27. E atualmente? [Resposta única]

- Trabalhador por conta própria
- Trabalhador por conta de outrem
- Aluno(a)/estudante (não trabalhador)
- Desempregado(a)
- Reformado(a)
- Outros inativos

P28. Qual a sua profissão? (Peça para especificar/descrever ao máximo a sua profissão atual ou a última, no caso de ser reformado ou desempregado)

P29. Quantas pessoas vivem aqui, em sua casa, contando consigo?

P30. Quais dos seguintes itens possui?

- Seguro de saúde pessoal (sem ser pago pelo empregador)
- Apartamento/casa com empréstimo bancário
- Apartamento/casa totalmente pago
- Viatura própria. Quantas viaturas?
- Segunda habitação
- Plano Poupança Reforma (PPR)

P31. Se amanhã tivesse uma despesa inesperada, por exemplo se tivesse uma avaria no seu carro na ordem dos 600€, conseguiria pagar esta despesa (sem recorrer a empréstimo)?

- Sim
- Não
- Não sabe
- Não responde

P32. Nos últimos doze meses, fez férias fora de casa (pagas por si ou por alguém do agregado)?

- Sim, em Portugal
- Sim, no estrangeiro
- Não
- Não sabe
- Não responde

P33. Olhe por favor para este cartão e pense nesta escada como se esta representasse onde as pessoas se localizam em Portugal. No topo da escada estão as pessoas que estão melhor de vida- aqueles que têm mais dinheiro, mais escolaridade e os melhores empregos. Na base estão as pessoas que estão pior de vida- as que têm menos dinheiro, menos escolaridade e os piores empregos. Quanto mais alto o/a Sr./a estiver na escada, mais perto estará das pessoas que estão no topo; quanto mais baixo estiver, mais perto estará das pessoas que estão na base.

Por favor, indique o degrau onde o/a sr./a acha que está situado neste momento da sua vida, em relação às outras pessoas.

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NR |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

P34. No Cartão A, a seguir a umas letras, estão indicados alguns escalões de rendimento. Podia-me dizer que letra corresponde melhor ao rendimento mensal líquido de toda a sua família (depois de feitos os descontos), tendo por referência o último ano?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| C | F | H | N | O | Ns/Nr |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Muito obrigada pela sua participação!