



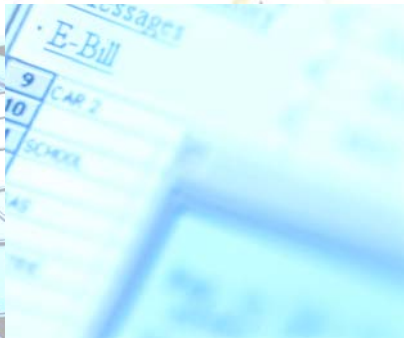
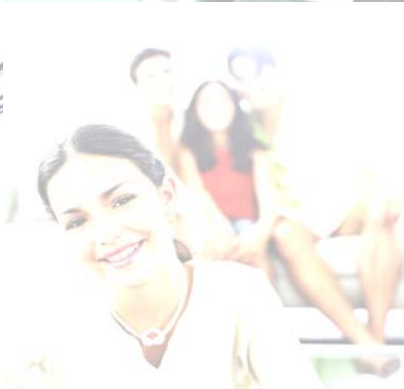
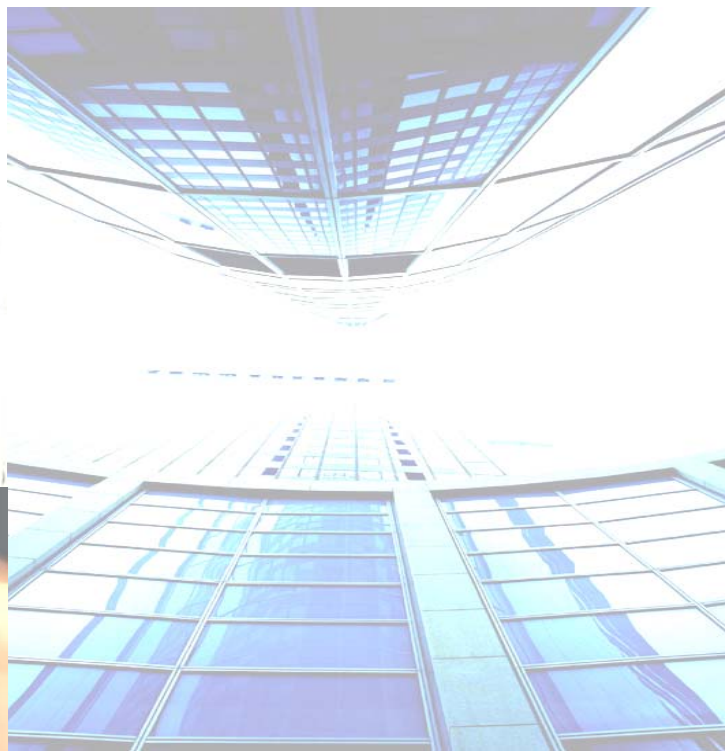
Portugal em Acção



População Portuguesa

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Resultados 2000



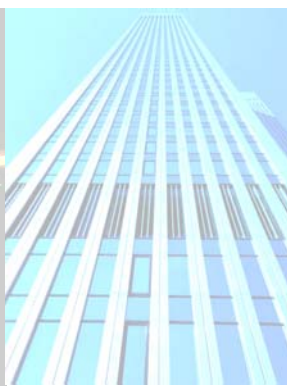
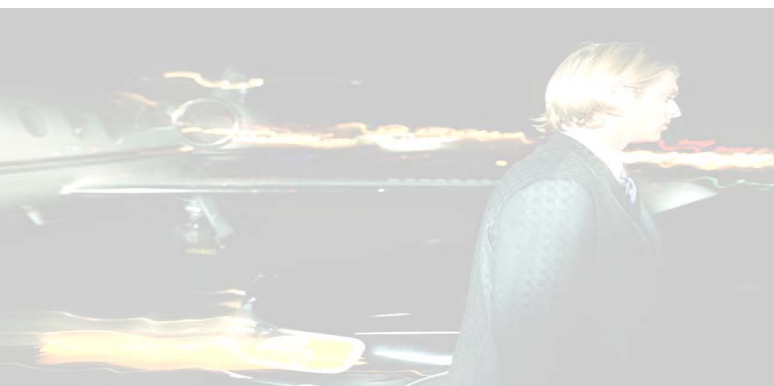
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



PRÉSIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

POSI
PROGRAMA OPERACIONAL
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



UNIÃO EUROPEIA
FEDER

NOTA TÉCNICA

Universo de referência

Conjunto da população portuguesa, a residir em Portugal continental em alojamentos não colectivos, com idade compreendida entre os 15 e os 78 anos.

Trabalho de campo

Recolha de dados efectuada pela empresa Metris-GFK no período de 22 de Maio a 1 de Julho de 2000.

Método de recolha

Questionário por entrevista directa realizada no alojamento dos indivíduos.

Dimensão da amostra real

5998 Indivíduos.

Tipo de amostra

Amostra estratificada por sexo, escalão etário, região e habilitações literárias de acordo com a estrutura populacional apresentada nos Censos de 1991.

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS

Utilização do computador

BASE: População Portuguesa (Continente)

	%
UTILIZADORES	36

FONTE: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000.

Posse de computador nos agregados familiares

BASE: População Portuguesa (Continente)

	%
POSSE DE COMPUTADOR	26

FONTE: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000.

Utilizadores da Internet

BASE: População Portuguesa (Continente)

	%
UTILIZADORES	20

FONTE: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000.

Posse de ligação à Internet nos agregados familiares

BASE: População Portuguesa (Continente)

	%
UTILIZADORES	8

FONTE: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000.

ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	2
PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS	3
Utilização do computador	3
Posse de computador nos agregados familiares	3
Utilizadores da Internet	3
Posse de ligação à Internet nos agregados familiares	3
1. PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2000)	7
1.1 Utilizadores do computador	7
1.2 Utilizadores do computador por sexo	7
1.3 Utilizadores do computador por nível de escolaridade	7
1.4 Utilizadores do computador por escalão etário	8
1.5 Utilizadores do computador por condição perante o trabalho	8
1.6 Utilizadores do computador por grandes grupos de profissões	8
2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2000)	10
2.1 Frequência da utilização do computador	10
2.2 Como aprendeu a utilizar o computador	10
2.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a actual utilização que faz do computador	10
2.3 Locais onde costuma utilizar o computador.....	11
3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2000)	13
3.1 Posse de computador nos agregados familiares	13
3.1.1 Número de computadores no agregado	13
3.2 Tempo de posse de computador nos agregados familiares	13
3.3 Razão principal para adquirir computador	14
3.4 Razão principal para não adquirir computador	14

4.	PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2000)	16
4.1	Utilizadores da Internet.....	16
4.2	Utilizadores da Internet por sexo	16
4.3	Utilizadores da Internet por nível de escolaridade	16
4.4	Utilizadores da Internet por escalão etário	17
4.5	Utilizadores da Internet por condição perante o trabalho	17
4.6	Utilizadores da Internet por grandes grupos de profissões.....	17
5.	UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2000)	19
5.1	Frequência da utilização da Internet.....	19
5.2	Como aprendeu a utilizar a Internet.....	19
5.2.1	Aprendizagem mais decisiva para a utilização que faz hoje da Internet.....	19
5.3	Actividades realizadas através da Internet.....	20
5.4	Número de horas gastas (por semana) na utilização da Internet	20
5.5	Locais de utilização da Internet.....	20
6.	POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2000)	22
6.1	Posse de ligação à Internet nos agregados familiares	22
6.2	Modalidade de acesso à Internet.....	22
6.3	Tempo de posse de ligação à Internet nos agregados familiares.....	22
6.4	Razão principal para ligar o computador à Internet	23
6.5	Razão principal para não ligar o computador à Internet.....	23
7.	UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2000)	25
7.1	Utilizadores do comércio electrónico.....	25
7.2	Modo de pagamento das encomendas	25
7.3	Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico	25
7.4	Razão principal para utilizar o comércio electrónico	26
7.5	Razão principal para não utilizar o comércio electrónico.....	26

1

PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2000)



1. PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2000)

1.1 Utilizadores do computador

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES DE COMPUTADOR	36
NÃO UTILIZADORES DE COMPUTADOR	64
TOTAL	100

1.2 Utilizadores do computador por sexo (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	40	33	36
NÃO UTILIZADORES	60	67	64
TOTAL	100	100	100

1.3 Utilizadores do computador por nível de escolaridade (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	NÍVEL DE ESCOLARIDADE					TOTAL
	SEM HABILITAÇÕES	1º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	0	9	34	78	92	36
NÃO UTILIZADORES	100	91	66	22	8	64
TOTAL	100	100	100	100	100	100

1.4 Utilizadores do computador por escalão etário (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	ESCALÃO ETÁRIO						TOTAL
	15-19 ANOS	20-24 ANOS	25-29 ANOS	30-39 ANOS	40-49 ANOS	50-64 ANOS	
UTILIZADORES	78	64	52	33	23	10	36
NÃO UTILIZADORES	22	36	48	67	77	90	64
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

1.5 Utilizadores do computador por condição perante o trabalho (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	CONDIÇÃO PERANTE O TRABALHO					TOTAL
	ACTIVOS	INACTIVOS				
		DESEMPREGADOS	ESTUDANTES	DOMÉSTICA(O)S	REFORMADOS/OUTROS	
UTILIZADORES	38	27	90	7	7	36
NÃO UTILIZADORES	62	73	10	93	93	64
TOTAL	100	100	100	100	100	100

1.6 Utilizadores do computador por grandes grupos de profissões (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	GRANDES GRUPOS DE PROFISSÕES										TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	NR	
UTILIZADORES	41	91	76	71	39	6	15	15	10	-	36
NÃO UTILIZADORES	59	9	24	29	61	94	85	85	90	-	64
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A – Quadros Superiores da Administração Pública, Quadros Superiores e Dirigentes de Empresas

B – Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas

C – Técnicos e Profissionais de nível intermédio

D – Pessoal Administrativo e similares

E – Pessoal dos Serviços e Vendedores

F – Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas

G – Operários, Artífices e Trabalhadores Similares

H – Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores de Montagem

I – Trabalhadores Não Qualificados

2

UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2000)



2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2000)

2.1 Frequência da utilização do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
UTILIZADORES FREQUENTES (≥ 1 VEZ POR SEMANA)	46
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	54
TOTAL	100

2.2 Como aprendeu a utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	50
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	51
AMIGOS / FAMILIARES	27

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

2.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a actual utilização que faz do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	42
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	40
COM AMIGOS / FAMILIARES	17
OUTROS	1
NS/NR	0
TOTAL	100

2.3 Locais onde costuma utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
CASA	67
TRABALHO	52
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	29
ESCOLA / UNIVERSIDADE	33
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	10

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

3

POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2000)



3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2000)

3.1 Posse de computador nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM COMPUTADOR	26
NÃO POSSUEM COMPUTADOR	74
TOTAL	100

3.1.1 Número de computadores no agregado

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
1 COMPUTADOR	92
2 COMPUTADORES	6
3 OU MAIS COMPUTADORES	2
NS/NR	0
TOTAL	100

3.2 Tempo de posse de computador nos agregados familiares

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
> 5 ANOS / ANTES DE 95	26
5 ANOS / DESDE 1995	8
4 ANOS / DESDE 1996	8
3 ANOS / DESDE 1997	14
2 ANOS / DESDE 1998	18
1 ANO / DESDE 1999	14
< DE 1 ANO / DESDE 2000	9
NS/NR	2
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

3.3 Razão principal para adquirir computador

BASE: Indivíduos que adquiriram computador

	%
POUPAR TEMPO NA REALIZAÇÃO DE TRABALHOS	27
É UM INSTRUMENTO IMPORTANTE NA EDUCAÇÃO ESCOLAR DOS FILHOS	27
É UM INSTRUMENTO PROFISSIONAL IMPORTANTE	23
VONTADE DE SE MANTER ACTUALIZADO FACE AS NOVAS TECNOLOGIAS	9
É UMA FONTE DE LAZER	6
INFLUÊNCIA DE AMIGOS OU FAMILIARES	2
PARTILHAR EXPERIÊNCIAS COM PESSOAS QUE TAMBÉM UTILIZAM	1
NECESSIDADE DE DISPOR DE INTERNET EM CASA	1
OUTROS	1
NS/NR	4
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

3.4 Razão principal para não adquirir computador

BASE: Indivíduos que não possuem computador

	%
NÃO TEM QUALQUER UTILIDADE PARA O AGREGADO	35
É DEMASIADO CARO	29
NÃO É UM BEM DE PRIMEIRA NECESSIDADE	16
DESCONHECIMENTO DE COMO SE UTILIZA	6
ACESSO A COMPUTADORES NOUTROS LOCAIS	4
PREFERÊNCIA PELOS INSTRUMENTOS TRADICIONAIS DE TRABALHO	2
FALTA DE CONFIANÇA NAS NOVAS TECNOLOGIAS	0
PREJUDICA O RENDIMENTO ESCOLAR	0
OUTROS	1
NS/NR	6
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

4

PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2000)



4. PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2000)

4.1 Utilizadores da Internet

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	20
NÃO UTILIZADORES	80
TOTAL	100

4.2 Utilizadores da Internet por sexo (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	23	18	20
NÃO UTILIZADORES	77	82	80
TOTAL	100	100	100

4.3 Utilizadores da Internet por nível de escolaridade (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	NÍVEL DE ESCOLARIDADE					TOTAL
	SEM HABILITAÇÕES	1º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	0	2	12	46	69	20
NÃO UTILIZADORES	100	98	88	54	31	80
TOTAL	100	100	100	100	100	100

4.4 Utilizadores da Internet por escalão etário (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	ESCALÃO ETÁRIO						TOTAL
	15-19 ANOS	20-24 ANOS	25-29 ANOS	30-39 ANOS	40-49 ANOS	50-64 ANOS	
UTILIZADORES	51	42	33	16	9	3	20
NÃO UTILIZADORES	49	58	67	84	91	97	80
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

4.5 Utilizadores da Internet por condição perante o trabalho (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	CONDIÇÃO PERANTE O TRABALHO					TOTAL
	ACTIVOS	INACTIVOS			REFORMADOS/ OUTROS	
		DESEMPREGADOS	ESTUDANTES	DOMÉSTICA(O)S		
UTILIZADORES	20	11	66	2	3	20
NÃO UTILIZADORES	80	89	34	98	97	80
TOTAL	100	100	100	100	100	100

4.6 Utilizadores da Internet por grandes grupos de profissões (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	GRANDES GRUPOS DE PROFISSÕES										TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	NR	
UTILIZADORES	18	70	48	36	17	2	6	4	2	-	20
NÃO UTILIZADORES	82	30	52	64	83	98	94	96	98	-	80
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

- A – Quadros Superiores da Administração Pública, Quadros Superiores e Dirigentes de Empresas
 B – Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas
 C – Técnicos e Profissionais de nível intermédio
 D – Pessoal Administrativo e similares
 E – Pessoal dos Serviços e Vendedores
 F – Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas
 G – Operários, Artífices e Trabalhadores Similares
 H – Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores de Montagem
 I – Trabalhadores Não Qualificados

5

UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2000)



5. UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2000)

5.1 Frequência da utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
UTILIZADORES FREQUENTES	62
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	38
TOTAL	100

5.2 Como aprendeu a utilizar a Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	79
AMIGOS / FAMILIARES	50
FORMAÇÃO	39

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização que faz hoje da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	56
AMIGOS / FAMILIARES	27
FORMAÇÃO	17
TOTAL	100

5.3 Actividades realizadas através da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
EXPLORAR / NAVEGAR	91
ESTUDO / APRENDIZAGEM	79
ENVIAR / RECEBER MENSAGENS DE E-MAIL	69
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE BENS E SERVIÇOS	50
DOWNLOAD DE JOGOS, MÚSICA, VÍDEOS	44
PARTICIPAÇÃO EM FÓRUNS E GRUPOS DE DISCUSSÃO, CHATS	40
DOWNLOAD DE PROGRAMAS (SHAREWARE) / DOCUMENTOS	37
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	14

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.4 Número de horas gastas (por semana) na utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
ATÉ 5	68
6-15	24
16-30	5
31-50	2
> 50	0
NS/NR	1
TOTAL	100

5.5 Locais de utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
CASA	46
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	31
TRABALHO	41
ESCOLA / UNIVERSIDADE	37
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	12
CIBERCAFÉS	7

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

6

POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2000)



6. POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2000)

6.1 Posse de ligação à Internet nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	8
NÃO POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	92
TOTAL	100

6.2 Modalidade de acesso à Internet

BASE: Indivíduos com posse de ligação à Internet nos agregados familiares

	%
MODEM/LINHA ANALÓGICA	93
TELEMÓVEL	2
MODEM/SERVIÇO DE TRANSMISSÃO POR CABO	2
OUTROS	0
NS/NR	3
TOTAL	100

6.3 Tempo de posse de ligação à Internet nos agregados familiares

BASE: Indivíduos com posse de ligação à Internet nos agregados familiares

	%
MAIS DE 5 ANOS	2
5 ANOS / DESDE 1995	2
4 ANOS / DESDE 1996	3
3 ANOS / DESDE 1997	8
2 ANOS / DESDE 1998	21
1 ANO / DESDE 1999	34
- 1 ANO / DESDE 2000	28
NS/NR	2
TOTAL	100

6.4 Razão principal para ligar o computador à Internet

BASE: Indivíduos que possuem ou planeiam ligar o computador à Internet

	%
É CADA VEZ MAIS IMPORTANTE PARA A EDUCAÇÃO DOS NOSSOS FILHOS	18
ESTAR ACTUALIZADO E ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DA SOCIEDADE	17
POR NECESSIDADE PROFISSIONAL	15
POR SER O MEIO DE PESQUISA DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE	13
PODER PARTILHAR EXPERIÊNCIAS COM PESSOAS QUE TAMBÉM UTILIZAM O SERVIÇO	8
TER ACESSO A INFORMAÇÃO INACESSÍVEL POR OUTROS MEIOS	7
É UMA FONTE DE LAZER	5
INFLUÊNCIA DOS AMIGOS /FAMILIARES	4
PODER COMUNICAR MAIS FACILMENTE COM PESSOAS OU INSTITUIÇÕES	3
PODER RELACIONAR-SE MAIS FACILMENTE COM FAMILIARES E AMIGOS	3
ACESSO A SERVIÇOS SEM NECESSIDADE DE DESLOCAÇÃO	3
OUTROS	1
NS/NR	4
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

6.5 Razão principal para não ligar o computador à Internet

BASE: Indivíduos com computador que não dispõem de ligação à Internet nos agregados familiares

	%
É DEMASIADO CARO	28
ACESSO À INTERNET NOUTROS LOCAIS	13
NÃO VÊ UTILIDADE NA INTERNET	10
FALTA DE TEMPO DISPONÍVEL PARA NAVEGAR	9
BAIXA CAPACIDADE DO COMPUTADOR	6
USO INAPROPRIADO POR PARTE DAS CRIANÇAS	3
QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS PESSOAIS	2
SO DISPÕE DE 1 LINHA TELEFÓNICA	2
PREJUDICA O RENDIMENTO ESCOLAR DOS FILHOS	2
A INTERNET E OS COMPUTADORES SÃO DIFÍCEIS DE UTILIZAR	1
NÃO EXISTÊNCIA DE FILHOS EM IDADE ESCOLAR	1
DESPENDE-SE MUITO TEMPO NO ACESSO À INFORMAÇÃO	1
OUTROS	3
NS/NR	17
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

7

UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2000)



7. UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2000)

7.1 Utilizadores do comércio electrónico

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	1
NÃO UTILIZADORES	99
TOTAL	100

7.2 Modo de pagamento das encomendas

BASE: Número de encomendas realizadas no último ano (N= 427440)

	%
REEMBOLSO POSTAL	31
ON-LINE COM CARTÃO DE CRÉDITO	30
PAGAMENTO NO ACTO DA ENTREGA (DINHEIRO OU CHEQUE)	20
MULTIBANCO	13
OUTROS	5
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

7.3 Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico

BASE: Utilizadores do comércio electrónico

	%
MÚSICA / VÍDEOS	37
LIVROS, REVISTAS, JORNAIS	29
SOFTWARE / JOGOS DE COMPUTADOR	24
HARDWARE DE COMPUTADOR	22
EQUIPAMENTO ELECTRÓNICO	17
SERVIÇOS BANCÁRIOS / FINANCEIROS	9
VIAGENS	8
VESTUÁRIO, JOALHARIA, ACESSÓRIOS	7
ARTIGOS PARA CASA E JARDIM	5
ARTIGOS DESPORTIVOS	4
PRODUTOS DE ENTRETENIMENTO	3
PRODUTOS AUTOMÓVEIS	3
PRODUTOS ALIMENTARES	2
BRINQUEDOS	1
OUTROS	10

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

7.4 Razão principal para utilizar o comércio electrónico

BASE: Indivíduos que utilizam ou planeiam utilizar o comércio electrónico

	%
BENS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS 24 HORAS POR DIA	22
ACESSO A PRODUTOS RAROS / INDISPONÍVEIS NO PAÍS	20
COMODIDADE (EVITAR DESLOCAÇÕES, ETC.)	18
VARIEDADE DE PRODUTOS	12
PREÇOS MAIS ACESSÍVEIS	4
INFORMAÇÃO DETALHADA	4
RAPIDEZ NA COMPRA	4
PRIVACIDADE NA COMPRA	4
OFERTA DE PRODUTOS DE ACORDO COM O PERFIL DO COMPRADOR	2
FACILIDADE DO PAGAMENTO	0
OUTROS	3
NS/NR	6
TOTAL	100

7.5 Razão principal para não utilizar o comércio electrónico

BASE: Utilizadores da Internet que não utilizam o comércio electrónico

	%
FALTA DE CONFIANÇA	34
PREFERÊNCIA PELO COMÉRCIO TRADICIONAL	18
PERDE-SE O ASPECTO LÚDICO DE IR ÀS COMPRAS	12
RISCO DE ALGUÉM ACEDER AOS DADOS PESSOAIS	6
NÃO SABE COMO RECLAMAR OU TROCAR PRODUTOS	5
CUSTO MAIS ELEVADO QUE NO COMÉRCIO TRADICIONAL	3
DIFICULDADE EM HAVER SERVIÇO PÓS-VENDA	3
DIFÍCIL ENCONTRAR OS BENS PRETENDIDOS	2
O PROCESSO É TÉCNICAMENTE MUITO COMPLICADO	1
TRANSACÇÕES FEITAS COM MOEDAS DIFERENTES	1
COMUNICAÇÃO DOS DADOS É MUITO LENTA	1
OUTROS	3
NS/NR	11
TOTAL	100