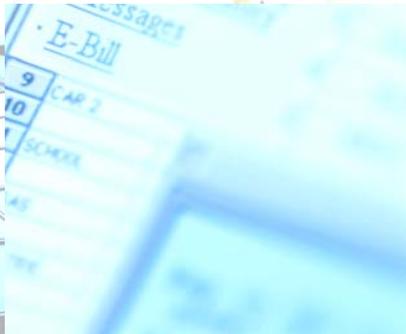
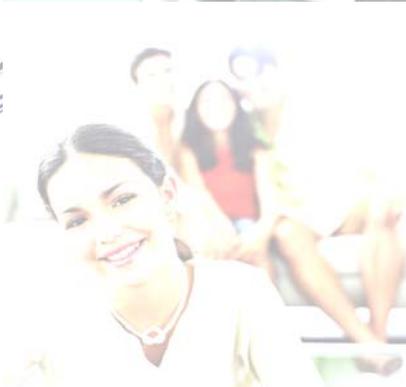
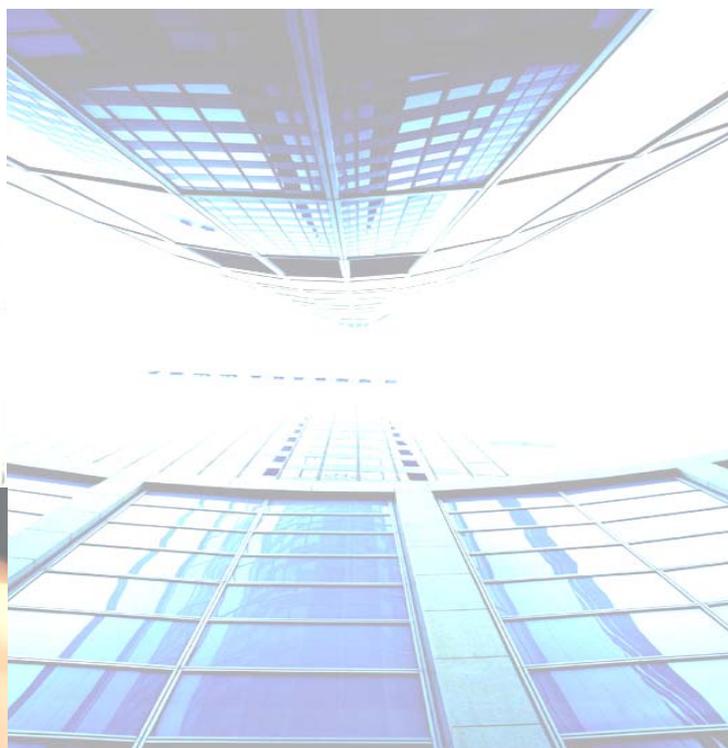
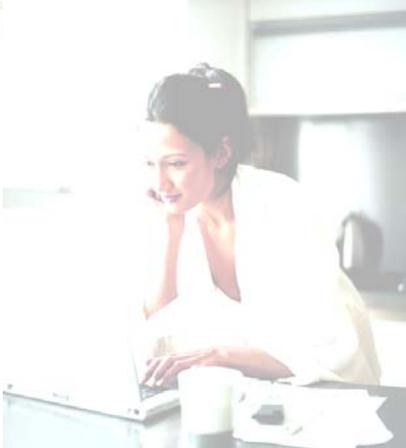




População Portuguesa

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Resultados 2002



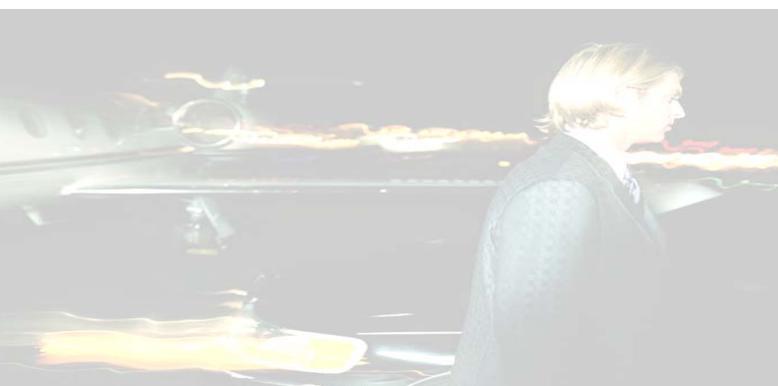
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



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 64 anos.

Trabalho de campo

Recolha de dados efectuada pela Metris-GFK no período de 17 de Maio a 11 de Junho de 2002.

Método de recolha

Questionário por entrevista directa realizada no alojamento dos indivíduos.

Dimensão da amostra real

3001 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. Dados extrapolados para o universo de referência.

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS (2000-2002)

Utilização do computador (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	2002	TMCA %
UTILIZADORES	36	46	45	12

FONTES:

OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

OCT/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2002.

Posse de computador nos agregados familiares (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	2002	TMCA %
POSSE DE COMPUTADOR	26	38	37	19

FONTES:

OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

OCT/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2002.

Utilizadores da Internet (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	2002	TMCA %
UTILIZADORES	20	29	30	23

FONTES:

OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

OCT/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2002.

Posse de ligação à Internet nos agregados familiares (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	2002	TMCA %
LIGAÇÃO À INTERNET NOS AGREGADOS FAMILIARES	8	17	17	46

FONTES:

OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

OCT/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2002.

ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	2
PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS (2000-2002)	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 (2002)	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 de computador por grandes grupos de profissões	8
2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2002)	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 utilização que faz do computador.....	10
2.3 Locais onde costuma utilizar o computador	11
3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2002).....	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 (2002)	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 (2002)	19
5.1	Razão principal para não utilizar a Internet	19
5.2	Como aprendeu a utilizar a Internet.....	19
5.2.1	Aprendizagem mais decisiva para a utilização da Internet	19
5.3	Frequência de utilização da Internet.....	20
5.4	Locais de utilização da Internet	20
5.5	Número de horas gastas (por semana) na utilização da Internet	20
5.6	Actividades realizadas através da Internet.....	21
5.7	Problemas de segurança na utilização da Internet	21
5.8	Utilizadores dos sites da administração pública	21
5.8.1	Razões para utilizar os sites da administração pública	22
6.	POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2002)	24
6.1	Posse de ligação à Internet nos agregados familiares	24
6.2	Modalidade de acesso à Internet.....	24
6.3	Tempo de posse de ligação à Internet	24
6.4	Razão principal para ligar o computador à Internet	25
6.5	Razão principal para ligar o computador à Internet	25
7.	UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2002)	27
7.1	Utilizadores de comércio electrónico.....	27
7.2	Modo de pagamento das encomendas	27
7.3	Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico	27
7.4	Experiências negativas na utilização do comércio electrónico	28
7.5	Razão principal para utilizar o comércio electrónico.....	28
7.6	Razão principal para não utilizar o comércio electrónico	29

1

PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2002)



1. PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2002)

1.1 Utilizadores do computador

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES DO COMPUTADOR	45
NÃO UTILIZADORES DO COMPUTADOR	55
TOTAL	100

1.2 Utilizadores do computador por sexo (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	49	41	45
NÃO UTILIZADORES	51	59	55
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	1.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3.º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	3	16	48	87	95	45
NÃO UTILIZADORES	97	84	52	13	5	55
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	84	77	62	45	31	16	45
NÃO UTILIZADORES	16	23	38	55	69	84	55
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			REFORMADOS/ OUTROS	
		DESEMPREGADOS	ESTUDANTES	DOMÉSTICA(O)S		
UTILIZADORES	48	44	96	8	14	45
NÃO UTILIZADORES	52	56	4	92	86	55
TOTAL	100	100	100	100	100	100

1.6 Utilizadores de 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	70	94	90	81	51	10	22	25	17	-	45
NÃO UTILIZADORES	30	6	10	9	49	90	78	75	83	-	55
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 (2002)



2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2002)

2.1 Frequência da utilização do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
UTILIZADORES FREQUENTES (≥ 1 VEZ POR SEMANA)	81
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	19
TOTAL	100

2.2 Como aprendeu a utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	63
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	50
AMIGOS / FAMILIARES	36

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

2.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização que faz do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	40
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	38
COM AMIGOS / FAMILIARES	22
OUTROS	0
NS/NR	0
TOTAL	100

2.3 Locais onde costuma utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
CASA	61
TRABALHO	45
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	44
ESCOLA / UNIVERSIDADE	20
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	20

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

3

POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2002)



3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2002)

3.1 Posse de computador nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM COMPUTADOR	37
NÃO POSSUEM COMPUTADOR	63
TOTAL	100

3.1.1 Número de computadores no agregado

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
1 COMPUTADOR	87
2 COMPUTADORES	10
3 OU MAIS COMPUTADORES	3
TOTAL	100

3.2 Tempo de posse de computador nos agregados familiares

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
> 6 ANOS / ANTES DE 96	19
6 ANOS / DESDE 1996	7
5 ANOS / DESDE 1997	12
4 ANOS / DESDE 1998	13
3 ANOS / DESDE 1999	14
2 ANOS / DESDE 2000	16
1 ANO / DESDE 2001	10
< DE 1 ANO / DESDE 2002	7
NS/NR	1
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 já adquiriram computador

	%
É UM INSTRUMENTO IMPORTANTE NA EDUCAÇÃO ESCOLAR DOS FILHOS	32
É UM INSTRUMENTO PROFISSIONAL IMPORTANTE	28
POUPAR TEMPO NA REALIZAÇÃO DE TRABALHOS	20
VONTADE DE SE MANTER ACTUALIZADO FACE AS NOVAS TECNOLOGIAS	8
É UMA FONTE DE LAZER	6
INFLUÊNCIA DE AMIGOS OU FAMILIARES	2
NECESSIDADE DE DISPOR DE INTERNET EM CASA	2
OUTROS	1
NS/NR	1
TOTAL	100

3.4 Razão principal para não adquirir computador

BASE: Indivíduos que não possuem computador

	%
É DEMASIADO CARO	36
NÃO TEM QUALQUER UTILIDADE PARA O AGREGADO	30
NÃO É UM BEM DE PRIMEIRA NECESSIDADE	12
DESCONHECIMENTO DE COMO SE UTILIZA	7
NÃO EXISTEM FILHOS EM IDADE ESCOLAR	5
ACESSO A COMPUTADORES NOUTROS LOCAIS	5
PREFERÊNCIA PELOS INSTRUMENTOS TRADICIONAIS DE TRABALHO	1
FALTA DE CONFIANÇA NAS NOVAS TECNOLOGIAS	0
OUTROS	1
NS/NR	0
TOTAL	100*

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

4

PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2002)



4. PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2002)

4.1 Utilizadores da Internet

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	30
NÃO UTILIZADORES	70
TOTAL	100

4.2 Utilizadores da Internet por sexo (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	34	27	30
NÃO UTILIZADORES	66	73	70
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	1.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3.º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	1	6	23	65	82	30
NÃO UTILIZADORES	99	94	77	35	18	70
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	68	60	43	27	16	6	30
NÃO UTILIZADORES	32	40	57	73	84	94	70
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	30	25	87	3	5	30
NÃO UTILIZADORES	70	75	13	97	95	70
TOTAL	100	100	100	100	100	100

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

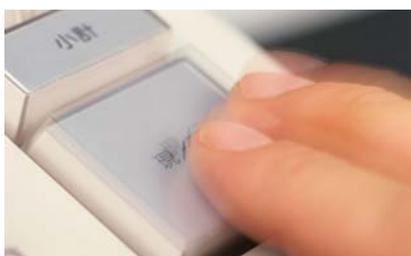
BASE: População portuguesa residente no Continente

	GRANDES GRUPOS DE PROFISSÕES										TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	NR	
UTILIZADORES	50	82	69	48	30	3	11	13	7	-	30
NÃO UTILIZADORES	50	18	31	52	70	97	89	87	93	-	70
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 (2002)



5. UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2002)

5.1 Razão principal para não utilizar a Internet

BASE: Utilizadores de computador que não utilizam a Internet

	%
NÃO TEM ACESSO À INTERNET	28
NÃO SABE UTILIZAR	24
NÃO TEM INTERESSE	22
É MUITO CARO	13
NÃO TEM TEMPO	6
PROBLEMAS COM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS/FALTA DE CONTEÚDOS EM PORTUGUÊS	1
OUTROS	3
NS/NR	3
TOTAL	100

5.2 Como aprendeu a utilizar a Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	67
AMIGOS / FAMILIARES	39
FORMAÇÃO	24

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	53
AMIGOS / FAMILIARES	29
FORMAÇÃO	18
TOTAL	100

5.3 Frequência de utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
UTILIZADORES FREQUENTES (≥ 1 VEZ POR SEMANA)	74
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	26
TOTAL	100

5.4 Locais de utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
CASA	46
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	41
TRABALHO	38
ESCOLA / UNIVERSIDADE	24
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	19
CIBERCAFÉS	10

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

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

BASE: Utilizadores de Internet

	%
ATÉ 5	68
6-15	19
16-30	5
31-50	1
50-64	0
NS/NR	7
TOTAL	100

5.6 Actividades realizadas através da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
ESTUDO / APRENDIZAGEM	71
ENVIAR / RECEBER MENSAGENS DE E-MAIL	68
PROCURA DE NOTÍCIAS E INFORMAÇÃO GENERALISTA	64
ACTIVIDADES PROFISSIONAIS	58
DOWNLOAD DE JOGOS, MÚSICA, VÍDEOS	58
PARTICIPAÇÃO EM FÓRUMS E GRUPOS DE DISCUSSÃO, CHATS	47
DOWNLOAD DE PROGRAMAS (SHAREWARE) / DOCUMENTOS	44
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE ESPECTÁCULOS E RESERVA DE BILHETES	37
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE VIAGENS E RESERVAS	36
PROCURA DE INFORMAÇÃO E CONSELHOS SOBRE SAÚDE	33
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE EMPREGO	31
UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS, FINANCEIROS, ETC.	25
OUTROS	12

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.7 Problemas de segurança na utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	76
TRANSMISSÃO DE VÍRUS	11
RECEPÇÃO DE E-MAILS NÃO SOLICITADOS	8
ASSÉDIO	2
FRAUDE COM CARTÃO DE CRÉDITO	0
OUTRAS	3

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.8 Utilizadores dos sites da administração pública

BASE: Utilizadores da Internet

	%
UTILIZADORES	25
NÃO UTILIZADORES	75
TOTAL	100

5.8.1 Razões para utilizar os sites da administração pública

BASE: Utilizadores dos sites da administração pública

	%
CONSULTA DE INFORMAÇÃO GERAL	47
CONSULTA DE INFORMAÇÃO ESPECÍFICA	44
PARA CONHECER	20
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS	17
ENTREGA DE FORMULÁRIOS / DECLARAÇÕES	15
PEDIDOS POR E-MAIL	9
DOWNLOAD DE INFORMAÇÃO RELEVANTE	5
OUTRO	3

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

6

POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2002)



6. POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2002)

6.1 Posse de ligação à Internet nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	17
NÃO POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	83
TOTAL	100

6.2 Modalidade de acesso à Internet

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

	%
MODEM /LINHA ANALÓGICA	70
MODEM /SERVIÇO DE TRANSMISSÃO POR CABO	17
MODEM /LINHA RDIS	7
TELEMÓVEL	1
ADSL	0
NS/NR	5
TOTAL	100

6.3 Tempo de posse de ligação à Internet

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

	%
6 ANOS OU MAIS	2
5 ANOS / DESDE 1997	5
4 ANOS / DESDE 1998	8
3 ANOS / DESDE 1999	14
2 ANOS / DESDE 2000	32
1 ANO / DESDE 2001	21
- 1 ANO / DESDE 2002	14
NS/NR	4
TOTAL	100

6.4 Razão principal para ligar o computador à Internet

Base: Indivíduos que possuem ou planeiam ligar o computador à Internet no agregado

	%
É CADA VEZ MAIS IMPORTANTE PARA A EDUCAÇÃO DOS NOSSOS FILHOS	23
POR NECESSIDADE PROFISSIONAL	18
POR SER O MEIO DE PESQUISA DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE	17
ESTAR ACTUALIZADO E ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DA SOCIEDADE	14
É UMA FONTE DE LAZER	8
PODER PARTILHAR EXPERIÊNCIAS COM PESSOAS QUE TAMBÉM UTILIZAM O SERVIÇO	6
TER ACESSO A INFORMAÇÃO INACESSÍVEL POR OUTROS MEIOS	4
PODER RELACIONAR-SE MAIS FACILMENTE COM FAMILIARES E AMIGOS	3
INFLUÊNCIA DOS AMIGOS /FAMILIARES	2
ACESSO A SERVIÇOS SEM NECESSIDADE DE DESLOCAÇÃO	2
PODER COMUNICAR MAIS FACILMENTE COM PESSOAS OU INSTITUIÇÕES	1
OUTROS	1
NS/NR	2
TOTAL	100*

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

6.5 Razão principal para ligar o computador à Internet

BASE: Indivíduos que não possuem ligação à Internet no agregado

	%
É DEMASIADO CARO	33
NÃO VÊ UTILIDADE NA INTERNET	15
ACESSO À INTERNET NOUTROS LOCAIS	9
BAIXA CAPACIDADE DO COMPUTADOR	3
FALTA DE TEMPO DISPONÍVEL PARA NAVEGAR	6
A INTERNET E OS COMPUTADORES SÃO DIFÍCEIS DE UTILIZAR	4
USO DESAPROPRIADO POR PARTE DAS CRIANÇAS	2
NÃO EXISTÊNCIA DE FILHOS EM IDADE ESCOLAR	3
QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS PESSOAIS	1
PROBLEMAS COM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS	1
DEPENDE-SE MUITO TEMPO NO ACESSO À INFORMAÇÃO	1
OUTROS	10
NS/NR	11
TOTAL	100*

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

7

UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2002)



7. UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2002)

7.1 Utilizadores de comércio electrónico

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	3
NÃO UTILIZADORES	97
TOTAL	100

7.2 Modo de pagamento das encomendas

BASE: Número de encomendas realizadas no último ano (N= 1452940)

	%
REEMBOLSO POSTAL	37
ON-LINE COM CARTÃO DE CRÉDITO	33
PAGAMENTO NO ACTO DA ENTREGA (DINHEIRO OU CHEQUE)	17
MULTIBANCO	12
OUTROS	1
TOTAL	100

7.3 Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico

BASE: Utilizadores do comércio electrónico

	%
SOFTWARE / JOGOS DE COMPUTADOR	34
LIVROS, REVISTAS, JORNAIS	33
MÚSICA / VÍDEOS	32
HARDWARE DE COMPUTADOR	18
PRODUTOS DE ENTRETENIMENTO	15
EQUIPAMENTO ELECTRÓNICO	13
VIAGENS	11
VESTUÁRIO, JOALHARIA, ACESSÓRIOS	10
PRODUTOS ALIMENTARES	7
SERVIÇOS BANCÁRIOS / FINANCEIROS	5
ARTIGOS DESPORTIVOS	3
ARTIGOS PARA CASA E JARDIM	3
BRINQUEDOS	1
OUTROS	3

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

7.4 Experiências negativas na utilização do comércio electrónico

BASE: Utilizadores do comércio electrónico

	%
NUNCA TEVE EXPERIÊNCIA NEGATIVA	82
OS BENS NÃO FORAM ENTREGUES	4
OS BENS NÃO CORRESPONDIAM À DESCRIÇÃO	2
OS BENS FORAM DANIFICADOS NA ENTREGA	2
CARTÃO DE CRÉDITO DEBITADO INDEVIDAMENTE	1
OUTROS	2

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

7.5 Razão principal para utilizar o comércio electrónico

BASE: Indivíduos que utilizam ou planeiam utilizar o comércio electrónico

	%
ACESSO A PRODUTOS RAROS / INDISPONÍVEIS NO PAÍS	24
COMODIDADE (EVITAR DESLOCAÇÕES, ETC.)	24
BENS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS 24 HORAS POR DIA	12
VARIEDADE DE PRODUTOS	10
RAPIDEZ NA COMPRA	7
PRIVACIDADE NA COMPRA	4
MAIOR FACILIDADE EM COMPARAR OS PRODUTOS	4
OFERTA DE PRODUTOS DE ACORDO COM O PERFIL DO COMPRADOR	2
PREÇOS MAIS ACESSÍVEIS	2
RAPIDEZ NA ENTREGA	2
INFORMAÇÃO DETALHADA	2
FACILIDADE DO PAGAMENTO	1
FACILIDADE EM CANCELAR A COMPRA	1
PROMOÇÕES E CONDIÇÕES ESPECIAIS	1
OUTROS	3
NS/NR	1
TOTAL	100

7.6 Razão principal para não utilizar o comércio electrónico

BASE: Utilizadores da Internet que não utilizam o comércio electrónico

	%
FALTA DE CONFIANÇA	31
PREFERÊNCIA PELO COMÉRCIO TRADICIONAL	21
PERDE-SE O ASPECTO LÚDICO DE IR ÀS COMPRAS	15
NÃO SABE COMO RECLAMAR OU TROCAR DE PRODUTO	6
RISCO DE ALGUÉM ACEDER AOS DADOS PESSOAIS	4
DIFÍCIL ENCONTRAR OS BENS PRETENDIDOS	3
NÃO TEM NECESSIDADE/NÃO PRECISA	3
CUSTO MAIS ELEVADO QUE NO COMÉRCIO TRADICIONAL	3
O PROCESSO É TÉCNICAMENTE MUITO COMPLICADO	1
COMUNICAÇÃO DOS DADOS É MUITO LENTA	1
DIFICULDADE EM HAVER SERVIÇO PÓS-VENDA	0
TRANSAÇÕES FEITAS COM MOEDAS DIFERENTES	0
OUTROS	5
NS/NR	7
TOTAL	100