



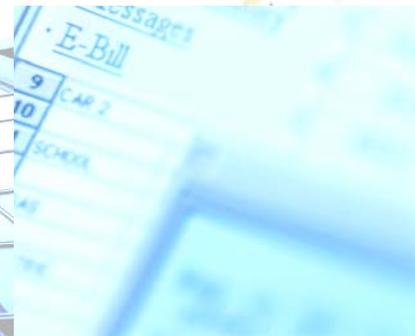
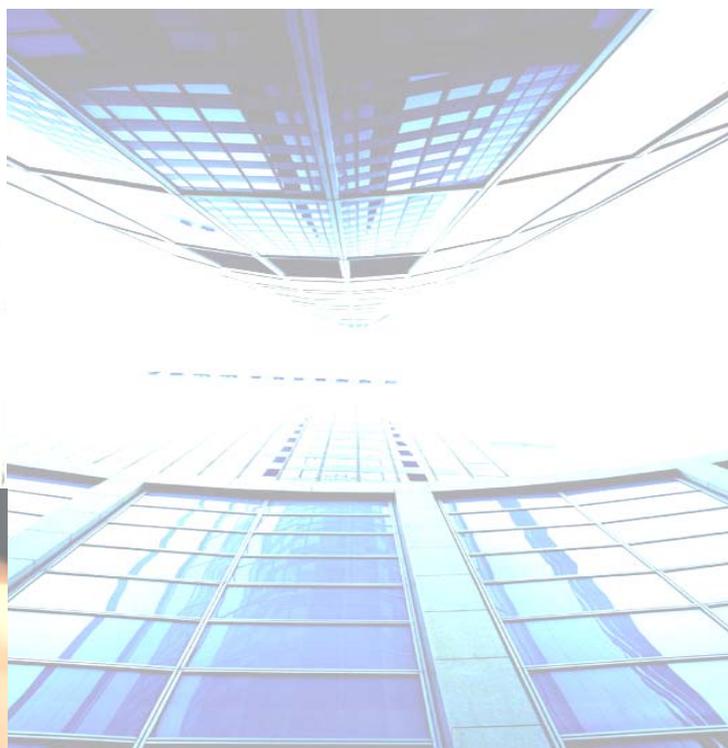
Portugal em Acção



# Famílias

## Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação 2004

Instrumento de Notação



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



**UMIC**

Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



PREREBENÇA DO CONSELHO DE MINISTROS

**POSI**  
PROGRAMA OPERACIONAL SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



UNIÃO EUROPEIA FEDER



INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO PELAS FAMÍLIAS  
2004

Ano do inquérito \_\_\_\_\_  
Área da amostra \_\_\_\_\_  
Código da unidade do alojamento \_\_\_\_\_  
Rotação do alojamento \_\_\_\_\_  
Data da entrevista \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Questões para o representante do agregado doméstico

Identificação do alojamento e do agregado doméstico

Situação do alojamento:

1. Residência principal - entrevista conseguida
2. Residência principal - temporariamente ausente
3. Residência principal - recusa
4. Residência secundária
5. Alojamento vago - para venda
6. Alojamento vago - para arrendar
7. Alojamento vago - para demolir
8. Alojamento vago - outros casos
9. Alojamento inlocalizável
10. Alojamento demolido
11. Outros

Quantos agregados habitam actualmente no alojamento?

\_\_\_\_\_

Este 1.º agregado habitava o alojamento a 31 de Março de 2004?

1. Sim e continua a habitar
2. Sim, mas já não habita
3. Não

⇒ Termina o questionário  
⇒ Termina o questionário

Trata-se da primeira entrevista deste agregado?

1. Sim
2. Não

Quantos indivíduos tinha o 1.º agregado a 31 de Março de 2004?

\_\_\_\_\_



**MÓDULO A: Acesso do agregado doméstico às tecnologias da informação e da comunicação**

**A1. O seu agregado doméstico, ou algum membro do seu agregado doméstico, dispõe das seguintes tecnologias:**

- |                                              | SIM                      | NÃO                      |
|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Telemóvel com ligação à Internet          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Outro telemóvel sem ligação à Internet    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Televisão (aparelho)                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se sim, qual é o sistema de transmissão:     |                          |                          |
| 3.1. Televisão por satélite (parabólica)     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2. Televisão por cabo                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3. Televisão com antena convencional       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Consola de jogos (por ex. XBOX ou N-Gage) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Computador (desktop ou portátil)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Computador "de bolso" (Palmtop)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Telefone fixo                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**A2. Algum membro do seu agregado doméstico tem acesso à Internet em casa (qualquer que seja o meio pelo qual acede)?**

- |             |                          |   |     |
|-------------|--------------------------|---|-----|
| 1. Sim      | <input type="checkbox"/> | → | A.3 |
| 2. Não      | <input type="checkbox"/> | → | A.5 |
| 3. Não sabe | <input type="checkbox"/> | → | B.1 |

**A3. Qual o meio de acesso à Internet em casa? (pode escolher mais do que uma opção)**

- |                                                                       | SIM                      | NÃO                      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Computador (desktop ou portátil)                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Computador "de bolso" (Palmtop)                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Set top Box (descodificador c/ dispositivo para acesso à Internet) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Telemóvel com ligação à Internet (com sistema WAP, GPRS)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Consola de jogos (por ex. XBOX ou N-Gage)                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Outros meios                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**A4. Qual o tipo de ligação à Internet que é usado? (pode escolher mais do que uma opção)**

- |                                                          | SIM                      | NÃO                      |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Modem (linha telefónica analógica)                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. RDIS                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ADSL ou outros acessos XDSL                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Outra ligação por banda larga (ex. ligação por cabo)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ligação sem fios - wireless (ex. satélite, telemóvel) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ *Questões para os indivíduos*

**Questões para os indivíduos**

*No início da caracterização dos indivíduos deverão surgir os elementos identificadores de cada indivíduo a inquirir (referidos anteriormente aquando da composição do agregado) para confirmação da informação com o próprio.*

Número de ordem do 1.º indivíduo \_\_\_\_\_

**Resultado da abordagem ao indivíduo:**

1. O próprio está presente e pode responder ao inquérito
2. O próprio está presente mas não pode no momento responder ao inquérito
3. O próprio está presente mas recusa-se a responder ao inquérito
4. O próprio está ausente no momento



→ Termina questionário

*Se o próprio se encontra nas situações 2 e 4 faz a marcação de entrevista*

**Qual a melhor forma de contactar o próprio na próxima vez?**

1. Visita à unidade de alojamento
2. Por telefone
3. Não vai efectuar mais nenhum contacto



→ Passa ao tipo de marcação  
→ Passa aos telefones possíveis  
→ Campo de texto onde indica porquê

**Quais os telefones possíveis:**

1. De casa \_\_\_\_\_
2. Do trabalho/outro \_\_\_\_\_
3. Telemóvel \_\_\_\_\_

**Tipo de marcação:**

1. Qualquer altura do dia (pode escolher o dia)
2. De manhã (pode escolher o dia e a hora)
3. À tarde (pode escolher o dia e a hora)
4. À noite (pode escolher o dia e a hora)
5. Durante a semana
6. Ao fim de semana



*Passa à data da marcação ou à hora da marcação*

Data da marcação da próxima visita      /  /  

Hora da marcação da próxima visita      /  

**Resultado da visita:**

1. Entrevista conseguida - o próprio respondeu ao inquérito
2. O próprio não se encontrava na altura marcada
3. Recusa
4. Outra situação



**Resultado da abordagem telefónica:**

1. O próprio atendeu e respondeu ao inquérito
2. O próprio atendeu mas foi necessário interromper a entrevista
3. O próprio recusou-se
4. Não atende, sinal impedido, atendedor de chamadas
5. Outra situação (n.º errado)





**Acesso dos indivíduos às tecnologias da informação e da comunicação**

**A5. Quais são as principais razões para não ter acesso à Internet em casa? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Tem acesso à Internet noutra local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Não quer/não lhe interessa ter Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O custo do equipamento é elevado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O custo do acesso é elevado (ex. telefone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Não sabe utilizar Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Incapacidade física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Preocupações com privacidade ou segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Problemas com línguas estrangeiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**MÓDULO B: Utilização de computadores - local, frequência de utilização, actividades**

**B1. Quando foi a última vez que utilizou computador? (escolha apenas uma opção)**

1. Nos primeiros 3 meses do ano	<input type="checkbox"/>	→ B2
2. Em 2003	<input type="checkbox"/>	→ B4
3. Antes de 2003	<input type="checkbox"/>	→ C1
4. Nunca utilizou computador	<input type="checkbox"/>	→ C1

**B2. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em média, com que frequência utilizou computador? (escolha apenas uma opção)**

1. Todos os dias ou quase todos os dias	<input type="checkbox"/>
2. Pelo menos uma vez por semana (mas não todos os dias)	<input type="checkbox"/>
3. Pelo menos uma vez por mês (mas não todas as semanas)	<input type="checkbox"/>
4. Menos de uma vez por mês	<input type="checkbox"/>

**B3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em que locais utilizou o computador? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. No local de trabalho (outro que não em casa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Na escola/universidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Em casa de familiares/vizinhos/amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Em cybercafés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Outros locais que permitam o acesso público a computadores (bibliotecas, hotéis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B4. Quais das seguintes actividades relacionadas com o uso de computador efectuou nos últimos 12 meses? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Abrir/aceder a programas (por ex. processador de texto ou motor de busca)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Copiar ou mover um ficheiro ou uma pasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utilizar as ferramentas de copiar, cortar ou colar para duplicar ou mover informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Enviar um e-mail com ficheiros em anexo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilizar fórmulas para somar, subtrair, multiplicar ou dividir valores numa folha de cálculo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Criar uma página web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Fazer uma apresentação electrónica/gráfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Conceber um programa informático utilizando linguagem específica de programação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B5. Alguma vez frequentou qualquer curso/acção de formação (pelo menos três horas) relacionado com computadores/informática (num estabelecimento escolar ou não)? (escolha apenas uma opção)**

1. Nos últimos 12 meses

2. Há mais de um ano

3. Nunca teve esse tipo de cursos/acções de formação

**MÓDULO C: Utilização de Internet - objectivos e natureza das actividades na Internet**

**C1. Quando foi a última vez que utilizou Internet? (escolha apenas uma opção)**

1. Nos primeiros 3 meses do ano

2. Em 2003

3. Antes de 2003

4. Nunca utilizou Internet

→ C2

→ C10

→ D1

→ Termina o questionário

**C2. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em média, com que frequência utilizou Internet? (escolha apenas uma opção)**

1. Todos os dias ou quase todos os dias

2. Pelo menos uma vez por semana (mas não todos os dias)

3. Pelo menos uma vez por mês (mas não todas as semanas)

4. Menos de uma vez por mês

**C3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em que locais utilizou Internet? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. No local de trabalho (outro que não em casa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Na escola/universidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Em casa de familiares, vizinhos, amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bibliotecas públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. CTT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Outros serviços públicos, Câmaras Municipais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Centros comunitários, Centros de voluntariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cybercafés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Outros locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C4. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) aproximadamente quantas horas por semana passou na Internet, em casa ou em qualquer outro local (incluindo local de emprego)? (escolha apenas uma opção)**

1. 1 hora ou menos de 1 hora

2. Mais de 1 até 5 horas

3. Mais de 5 até 10 horas

4. Mais 10 até 20 horas

5. Mais de 20 horas

C5. Nos primeiros três meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) tomou alguma das seguintes precauções de segurança? (pode escolher mais do que uma opção)		
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
1. Instalou um programa anti-vírus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Actualizou um programa anti-vírus (inclui actualização automática)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Autenticação on-line para utilização de Internet (ex. assinatura digital, password, PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Instalou ou actualizou um firewall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Objectivos e natureza das actividades na Internet**

C6. Considerando os primeiros 3 meses do ano, para quais das seguintes actividades utilizou a Internet para uso privado (utilização fora da actividade profissional)?		
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
<b>Comunicação</b>		
1. Enviar/receber e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Telefonar via Internet/videoconferência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Outra (acesso a <i>chats</i> , etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Pesquisa de informação e utilização de serviços online</b>		
4. Pesquisa de informação sobre bens e serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilização de serviços relativos a viagens e alojamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Audição de rádio/visionamento de televisão através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jogar/fazer <i>download</i> de jogos, imagens ou música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Leitura/ <i>download</i> de jornais/revistas <i>online</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Download de software (com excepção de jogos, música, vídeo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Procurar emprego ou enviar candidaturas/curriculum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Compra e venda de bens e serviços, serviços bancários</b>		
11. Serviços bancários através da Internet - <i>Internet banking</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Outros serviços financeiros (ex. compra de acções)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Compra/encomenda de bens e/ou serviços (excluindo acções/serviços financeiros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Venda de bens e serviços (ex. através de leilões)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ligação às autoridades/serviços públicos</b>		
15. Obtenção de informação através dos sites de organismos da Administração Pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Download de impressos/formulários oficiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Preenchimento e envio <i>online</i> de impressos/formulários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Emissão de sugestões/reclamações às autoridades/serviços públicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Recurso a portais da Administração Pública com serviços administrativos integrados (ex. INFOCID/Portal do Cidadão)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Participação em processos de consulta pública <i>online</i> relativos à definição de políticas públicas (ex. PDM; Plano Nacional Desenvolvimento Sustentável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Participação em fóruns de discussão de assuntos de interesse público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Educação/formação</b>		
22. Desenvolvimento de actividades de educação formal (escola, universidade, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Realização de cursos de educação pós-formal (fora do sistema oficial de ensino)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Cursos relacionados especificamente com oportunidades de emprego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C7. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) utilizou a Internet para actividades profissionais, efectuadas fora do local de trabalho (por exemplo em casa)?		
1. Sim	<input type="checkbox"/>	→ C8
2. Não	<input type="checkbox"/>	→ C9
3. Não se aplica	<input type="checkbox"/>	→ C9



**D3. Quais dos seguintes tipos de bens ou serviços comprou/encomendou através da Internet para uso privado nos últimos 12 meses? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Comida/artigos de mercearia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Filmes/Música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Livros/Revistas/Jornais/Material <i>e-learning</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Roupas, equipamentos desportivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <i>Software</i> informático (inclui jogos de vídeo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. <i>Hardware</i> informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Equipamento electrónico (ex. câmaras digitais, Hi-Fi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Aquisição de acções na bolsa/serviços financeiros/seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Viagens e alojamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Bilhetes para espectáculos/eventos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Lotarias e apostas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D4. Forneceu os dados do seu cartão (de crédito ou de débito) através da Internet para algum dos pagamentos desses bens e/ou serviços?**

1. Sim	<input type="checkbox"/>
2. Não	<input type="checkbox"/>

**D5. Qual(ais) o(s) modo(s) de pagamento que utilizou? (pode indicar mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Pagamento online através de cartão de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pagamento por multibanco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pagamento por reembolso postal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pagamento no acto da entrega através de dinheiro ou cheque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Outra forma de pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D6. Já alguma vez se deparou com problemas quando fez compras/encomendas através da Internet?**

1. Sim	<input type="checkbox"/>	→	D7
2. Não	<input type="checkbox"/>	→	Termina o questionário

**D7. Com que problemas já se deparou quando fez compras/encomendas através da Internet? (pode escolher mais do que uma opção)**

	SIM	NÃO
1. Incerteza no que diz respeito a garantias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tempo de entrega das encomendas maior do que o estipulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Custo com entregas maior do que o estipulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Preço final maior do que o estipulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Entrega de produtos errados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Entrega de produtos danificados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Falta de segurança nos pagamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Dificuldades em fazer reclamações/devoluções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Resposta não satisfatória às reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fim do questionário**

**D8. Quais as principais razões para não ter comprado/encomendado bens e/ou serviços para uso privado através da Internet? (pode escolher mais do que uma opção)**

1. Não teve necessidade
2. Prefere o contacto pessoal com o vendedor e com o produto
3. Força de hábito/fidelidade aos comerciantes/fornecedores habituais
4. É muito caro
5. Demora nas entregas
6. Problemas em receber encomendas em casa
7. Os bens ou serviços de que necessita não estão disponíveis na Internet
8. Problemas segurança/preocupação em fornecer dados cartão crédito através Internet
9. Problemas privacidade/preocupação fornecer dados pessoais através Internet
10. Problemas de confiança relacionados com recepção/devolução de bens
11. Dificuldades em fazer reclamações/queixas
12. Não se sente preparado para utilizar comércio electrónico
13. Outras

**SIM**

**NÃO**

**Fim do questionário**