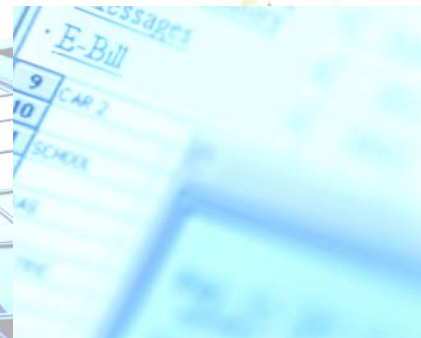
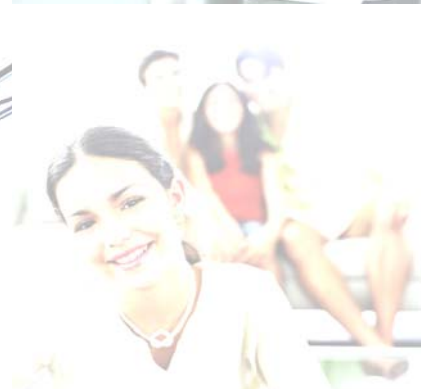
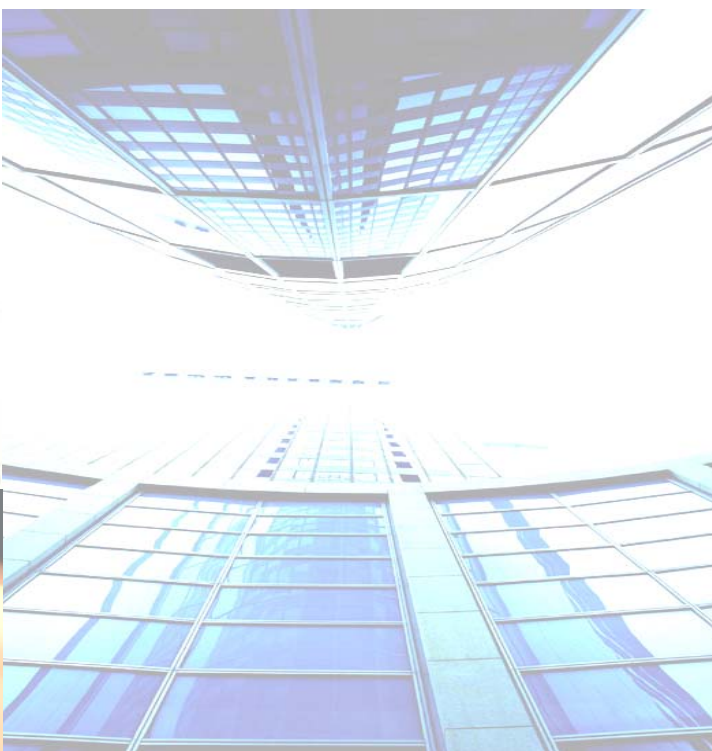




Famílias

Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação 2006

INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO



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



UMIC
Agência para
a Sociedade
do Conhecimento

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



UNIÃO EUROPEIA
FEDER

Composição do agregado doméstico

Composição do 1.º agregado doméstico a 31 de Março de 2006 (listar todos os indivíduos com número de ordem, nome, situação residencial face ao ano anterior, situação residencial actual, sexo, data de nascimento)

Número de ordem do indivíduo (atribuído automaticamente de acordo com a resposta à QA3)

QA4. Nome do indivíduo (n.º de ordem)

QA5. Situação residencial do indivíduo (n.º de ordem) face ao ano anterior

1. Reside com o agregado
2. Entrou no agregado ou nasceu
3. Saiu do agregado ou faleceu
4. Primeira entrevista do agregado

QA6. O indivíduo (n.º de ordem) habita actualmente o alojamento?

1. Sim
2. Não



Termina o questionário

QA7. Sexo do indivíduo (n.º de ordem)

1. Masculino
2. Feminino

QA8. Data de nascimento do indivíduo (n.º de ordem)

__/__/____

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 em casa?

- | | SIM | NÃO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Telemóvel com ligação à Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Telemóvel sem ligação à Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Televisão (aparelho) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se sim, qual 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 (ex. Xbox, PlayStation) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Computador de secretária (desktop) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Computador portátil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Computador "de bolso" (palmtop ou PDA) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Telefone fixo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se sim, qual o operador: | | |
| 8.1. Portugal Telecom (PT) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2. Outro. Qual? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Se o representante do agregado respondeu **não** às alíneas 5, 6 e 7, passar para a questão A2; caso tenha respondido sim a qualquer uma destas alíneas, passar para a questão A3.

A2. Qual a razão mais importante para não dispor de computador em casa? (escolha apenas uma opção)

Apenas representantes dos agregados que responderam **não** às alíneas 5, 6 e 7 da questão A1.

1. Não tem qualquer utilidade para o agregado doméstico
2. É demasiado caro
3. Não sabe como se utiliza
4. Tem acesso a computador noutros locais
5. Não tem confiança nas novas tecnologias (ex. risco de vírus, avaria de equipamento, etc.)
6. Prefere os instrumentos tradicionais de trabalho
7. Incapacidade física
8. Não é um bem de primeira necessidade
9. Não existem crianças no agregado em idade escolar
10. Outra. Qual? _____

A3. Algum membro do seu agregado doméstico tem acesso à Internet em casa, qualquer que seja o meio de acesso?

1. Sim
2. Não
3. Não sabe



A.4

A.8

Questões para os indivíduos

A4. Qual o meio de acesso à Internet em casa? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Computador de secretária (desktop)
2. Computador portátil
3. Computador "de bolso" (palmtop ou PDA)
4. Telemóvel com ligação à Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)
5. Set Top Box (descodificador com dispositivo para acesso à Internet)
6. Consola de Jogos (ex. Xbox, PlayStation)
7. Outros meios

SIM

NÃO

A5. Qual o tipo de ligação à Internet que é usado em casa? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Modem (linha telefónica analógica) ou RDIS
2. ADSL ou outros acessos xDSL
3. Ligação por Cabo
4. Telemóvel ou PDA com ligação à Internet através de *banda larga* (ex. UMTS, etc.)
5. Telemóvel com ligação à Internet através de *banda estreita* (ex. WAP, GPRS, etc.)
6. Ligação sem fios - *wireless* - de *banda larga*, excepto telemóvel e PDA (ex. satélite, tecnologia Wi-Fi aplicada a computadores portáteis, etc.)
7. Outra ligação à Internet através de *banda larga* (ex. acesso/circuito dedicado, etc.)

SIM

NÃO

A6. Das seguintes razões, qual a que considera mais importante para não ter ligação à Internet em casa através de banda larga? (escolha apenas uma opção)

Apenas representantes dos agregados que responderam **não** às alíneas 2, 3, 4, 6 e 7 da questão A5.

1. Não sabe o que é banda larga
2. A ligação por banda larga é muito cara
3. A utilização que faz da Internet não justifica uma ligação através de banda larga
4. Tem acesso à Internet através de banda larga noutros locais
5. A modalidade de ligação à Internet por banda larga não está disponível na zona de residência
6. Outra. Qual? _____

A7. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) em média quanto gastou por mês no acesso à Internet em casa? (apenas gastos com a ligação à Internet; excluir despesas com equipamento) (escolha apenas uma opção)

1. Até 10 €
2. Mais de 10 € até 20 €
3. Mais de 20 € até 30 €
4. Mais de 30 € até 40 €
5. Mais de 40 €

⇒ Questões para os indivíduos

A8. Quais as razões para não ter acesso à Internet em casa? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Tem acesso à Internet noutra local
2. Não quer Internet, porque acha o seu conteúdo perigoso ou prejudicial
3. Não precisa de Internet, porque não a acha útil, interessante, etc.
4. O custo do equipamento é elevado
5. O custo do acesso é elevado (ex. telefone)
6. Não sabe utilizar Internet
7. Incapacidade física
8. Preocupações com privacidade ou segurança
9. Dificuldades com línguas estrangeiras
10. Outra. Qual? _____

SIM	NÃO
<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"/>	<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"/>

⇒ Questões para os indivíduos

Questões para os indivíduos (10-74 anos)

Número de ordem do 1.º indivíduo _____

Q11. 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

⇒ Caracterização dos indivíduos

⇒ Termina questionário

Se o próprio se encontra nas situações 2 e 4 faz a marcação de entrevista (na situação 4 solicita-se a informação ao representante do agregado).

Q12. 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 (Q14)



Passa aos telefones possíveis (Q13)



Campo de texto onde indica porquê

Na situação 3 a razão indicada pelo indivíduo deve ser comunicada ao supervisor.

Q13. Quais os telefones possíveis:

1. De casa _____
2. Do trabalho/outro _____
3. Telemóvel _____

Q14. 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

Q15. Data e hora da próxima visita:

1. Data da marcação da próxima visita / /

2. Hora da marcação da próxima visita :

Q16. 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

Q17. 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)

Q18. Resultado final:

» *Resposta atribuída automaticamente*

1. Entrevista completa
2. Recusa
3. Em espera
4. Impossível de realizar

As situações de recusa deverão ser referidas ao supervisor para que este, sempre que possível, faça um posterior contacto.

Caracterização dos indivíduos (16-74 anos, com excepção das questões 1, 2, 5 e 6 que são também dirigidas aos indivíduos dos 10 aos 15 anos)

O entrevistador deve confirmar a idade (fornecida anteriormente pelo representante) junto do próprio.

1. Em 31 de Março de 2006, qual era o seu estado civil (situação de facto)?

1. Solteiro(a)
2. Casado(a) ou em união de facto
3. Divorciado(a) ou separado(a)
4. Viúvo(a)

2. Em 31 de Março de 2006, como classifica a sua condição perante o trabalho?

1. Exercia uma profissão, tinha um trabalho, mesmo que não remunerado, numa empresa/hegócio familiar
2. Desempregado(a)
3. Aluno(a), estudante
4. Doméstico(a)
5. Reformado(a)
6. Outros inactivos

Se o indivíduo respondeu 1 passar para a questão 3; outras situações passar para a questão 5
Indivíduos dos 10-15 anos \Rightarrow *questão 5*

3. Em 31 de Março de 2006 diga, da forma mais pormenorizada possível, qual era a sua profissão principal?

(inclusão de uma tabela de profissões, à semelhança do IE, pelo que é necessário introduzir um campo para um código; a codificação é feita à posteriori pelo DRI)

4. Em 31 de Março de 2006 qual era a sua situação na profissão?

1. Trabalhador por conta própria como isolado
2. Trabalhador por conta própria como empregador - até 9 empregados
3. Trabalhador por conta própria como empregador - com 10 e mais empregados
4. Trabalhador por conta de outrem
5. Trabalhador familiar não remunerado
6. Outra situação. Qual? _____

5. Sabe ler e/ou escrever?

1. Sim
2. Não

6. Em 31 de Março de 2006 qual o nível de ensino mais elevado que tinha completo?

1. Nenhum
2. Básico - 1º ciclo
3. Básico - 2º ciclo
4. Básico - 3º ciclo
5. Secundário
6. Superior - bacharelato
7. Superior - licenciatura
8. Superior - mestrado
9. Superior - doutoramento

Indivíduos dos 16-74 anos \Rightarrow *Módulo B*
Indivíduos dos 10-15 anos \Rightarrow *Módulo H*

MÓDULO B: Utilização de telemóvel

B1. Tem telemóvel: (pode escolher mais do que uma opção)

1. Sem ligação à Internet
2. Com ligação à Internet através de *banda larga* (ex. UMTS, etc.)
3. Com ligação à Internet através de *banda estreita* (ex. WAP, GPRS, etc.)

SIM

NÃO

Se o indivíduo respondeu **não** em todas as alíneas passar para o Módulo C

B2. Qual o sistema de pagamento que utiliza? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Cartão recarregável
2. Assinatura (inclui sistema pós-pago)

SIM

NÃO

B3. Até que ponto substituiu o correio postal tradicional (ex. envio de cartões de aniversário e de boas festas; outros contactos) por mensagens de telemóvel (de texto ou de imagem)?

1. Não substituiu
2. Substituiu pouco
3. Substituiu muito
4. Substituiu a maior parte ou totalmente
5. Não se aplica (não usava correio tradicional antes de começar a utilizar telemóvel)

MÓDULO C: Utilização de computador, local e frequência de utilização

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

1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março)
2. Em 2005
3. Antes de 2005
4. Nunca utilizou computador

→ C2
→ D1
→ D1
→ D1

C2. 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
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 computador? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Em casa
2. No local de trabalho (outro que não em casa)
3. Na escola/universidade
4. Em casa de familiares/vizinhos/amigos
5. Outros locais pagos que permitam o acesso público a computadores (ex. CTT, cybercafés, etc.)
6. Outros locais gratuitos que permitam o acesso público a computadores (ex. bibliotecas, etc.)

SIM

NÃO

MÓDULO D: Utilização de Internet

D1. Quando foi a última vez que utilizou Internet? (escolha apenas uma opção)

1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março)
2. Em 2005
3. Antes de 2005
4. Nunca utilizou Internet

<input type="checkbox"/>	→	D3
<input type="checkbox"/>	→	D2
<input type="checkbox"/>	→	D2
<input type="checkbox"/>	→	D2

D2. Quais as razões para não utilizar a Internet? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Não precisa
2. Não sabe
3. Não tem tempo
4. Prefere outras actividades
5. Dificuldades com línguas estrangeiras
6. Os serviços e conteúdos disponíveis na Internet são pouco atractivos
7. Outra. Qual? _____

SIM	NÃO
<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"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Os indivíduos que responderam 2 na questão D1 passam para a questão E4.

Os indivíduos que responderam 3 na questão D1 passam para a questão F1.

Os indivíduos que responderam 4 na questão D1 passam para a questão G1.

D3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em média, com que frequência utilizou a 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

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

D4. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em que locais utilizou a Internet (através de computador ou de qualquer outro meio)? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Em casa
2. No local de trabalho (outro que não em casa)
3. Na escola/universidade
4. Em casa de familiares/vizinhos/amigos
5. Bibliotecas públicas
6. CTT
7. Outros serviços públicos, Câmaras Municipais
8. Centros comunitários, centros de voluntariado
9. Cibercafés
10. Outros locais

SIM	NÃO
<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"/>	<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"/>

D5. 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 de 10 até 20 horas
5. Mais de 20 horas

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

D6. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) utilizou alguns dos seguintes meios móveis de acesso à Internet? (escolha mais do que uma opção)

1. Telemóvel via WAP ou GPRS
2. Telemóvel via UMTS (3G)
3. Computador "de bolso" (palmtop ou PDA)

SIM

NÃO

D7. Até que ponto substituiu o correio postal tradicional (ex. envio de cartões de aniversário e de boas festas; outros contactos) por mensagens via correio electrónico ou via Internet?

1. Não substituiu
2. Substituiu pouco
3. Substituiu muito
4. Substituiu a maior parte ou totalmente
5. Não se aplica (não usava correio tradicional antes de começar a utilizar a Internet)

D8. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) utilizou um endereço de correio electrónico pessoal (privado ou do trabalho)?

1. Sim
2. Não

D9. O meio através do qual acede à Internet em casa está protegido por: (pode escolher mais do que uma opção)

1. Um programa anti-vírus
2. Um *firewall* (hardware ou software)

SIM

NÃO

*Apenas passar para questão D10 quando **sim** nas alíneas 1 ou 2;
Se **não** nas alíneas 1 e 2 passar para a questão D11.*

D10. O programa anti-vírus e/ou o *firewall* foi ou foram instalado(s) ou actualizado(s) nos primeiros três meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março)?

1. Sim
2. Não

D11. Nos primeiros três meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), utilizou alguma autenticação online na Internet para fins privados (utilização fora da actividade profissional), por ex. assinatura electrónica, *password*, ou PIN?

1. Sim
2. Não

D12. Nos últimos 12 meses, ao utilizar a Internet, deparou-se com algum dos seguintes problemas de segurança? (pode escolher mais do que uma opção)

1. Vírus informáticos que resultaram na perda de informação ou de tempo
2. Utilização indevida ou fraudulenta de dados pessoais (incluindo problemas com cartões de crédito ou débito e outros problemas financeiros)
3. Spam: e-mail não solicitados

SIM

NÃO

D13. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), para quais das seguintes actividades utilizou a Internet para uso privado (utilização fora da actividade profissional)?

Comunicação

1. Enviar/receber e-mail
2. Telefonar via Internet/videoconferência
3. Desenvolver um *blog*
4. Outra (acesso a *chats*, etc.)

SIM

NÃO

Pesquisa de informação e utilização de serviços online

5. Pesquisar informação sobre bens e serviços
6. Pesquisar informação sobre produtos que resultou em compras offline (lojas físicas)
7. Utilizar serviços relativos a viagens e alojamentos
8. Ouvir rádio/ver televisão através da Internet
9. Jogar ou fazer download de jogos, imagens ou música
10. Ler/ fazer download de jornais/revistas online
11. Download de software (excepto jogos, imagens ou música)
13. Procurar emprego ou enviar candidaturas/curriculum
14. Pesquisar informação sobre saúde (lesões, doenças, nutrição, etc.)
15. Outra

Compra e venda de bens e serviços, serviços bancários

16. Efectuar serviços bancários através da Internet - Internet *banking*
17. Comprar/encomendar bens e/ou serviços (excluindo acções/serviços financeiros)
18. Vender bens ou serviços (ex. através de leilões)

Ligação a organismos/serviços públicos

19. Obter informação através dos sites de organismos da Administração Pública
20. Download de impressos/formulários oficiais
21. Preencher e enviar online impressos/formulários oficiais
22. Enviar sugestões/reclamações/pedidos aos organismos/serviços públicos
23. Recorrer a portais da Administração Pública com serviços administrativos integrados (ex. Portal do Cidadão; site Direcção Geral Finanças)
24. Participar em processos de consulta pública online relativos à definição de políticas públicas (ex. PDM; Plano Nacional Desenvolvimento Sustentável)
25. Participar em fóruns de discussão de assuntos de interesse público

Educação/formação

26. Desenvolver actividades de educação formal (escola, universidade, etc.)
27. Realizar cursos de educação pós-formal (fora do sistema oficial de ensino)
28. Realizar cursos relacionados especificamente com oportunidades de emprego

MÓDULO E: Governo Electrónico

E1. Estaria interessado em substituir os contactos directos que tem com organismos/serviços públicos por contactos através da Internet?

1. Sim, já utilizo essa possibilidade
2. Sim, estou interessado (mas ainda não utilizo essa possibilidade)
3. Não

→ E3
 → E2
 → E2

E2. Quais as razões para não utilizar a Internet para contactar com organismos/serviços públicos?

1. Os serviços de que necessita não estão disponíveis online ou são difíceis de encontrar
2. Falta de contacto pessoal
3. Falta de resposta imediata
4. Preocupação com a confidencialidade e segurança dos dados
5. Custos adicionais (ex. custos de ligação)
6. Demasiado complicado
7. Outra

SIM	NÃO
<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"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Os indivíduos que responderam 2 na questão E1 passam para a questão E3.

Os indivíduos que responderam 3 na questão E1 passam para a questão E4.

E3. Quais os assuntos que trata com organismos/serviços públicos através da Internet ou que estaria interessado em tratar?

	Já realizou online	Não realizou mas está interessado	Não realizou nem está interessado
1. IRS (ex. declaração, consulta da situação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Procura de trabalho através de centros de emprego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Segurança Social (ex. subsídio de desemprego, abono de família; subsídio de doença, subsídio de maternidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Documentos pessoais (ex. pedido do cartão de eleitor, do cartão de contribuinte, de 2ª via da carta de condução)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Emissão de licença de construção (download do formulário)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Bibliotecas Públicas (ex. pesquisa, consulta catálogos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pedidos de certidões (ex. nascimento, casamento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Alteração de morada (através do Portal do Cidadão)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Serviços ligados à saúde (ex. marcação de consultas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E4. Já alguma vez acedeu ao Portal do Cidadão?

1. Sim
2. Não
3. Desconhece a existência do Portal do Cidadão

Apenas os indivíduos que responderam 1 na questão E4 passam para a questão E5.

E5. Nos últimos 12 meses, quantas vezes acedeu ao Portal do Cidadão? (escolha apenas uma opção)

1. 1 ou 2 vezes
2. 3 ou 4 vezes
3. 5 ou mais vezes
4. Nunca

MÓDULO F: Comércio electrónico: actividades e barreiras

F1. Quando foi a última vez que efectuou comércio electrónico - compra ou encomenda de bens e/ou serviços através da Internet - para uso privado (excluindo encomendas através de e-mail)? (escolha apenas uma opção)

- | | | | |
|--|--------------------------|---|-----|
| 1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) | <input type="checkbox"/> | ⇒ | F2 |
| 2. Em 2005 | <input type="checkbox"/> | ⇒ | F5 |
| 3. Antes de 2005 | <input type="checkbox"/> | ⇒ | F10 |
| 4. Nunca efectuou comércio electrónico | <input type="checkbox"/> | ⇒ | F10 |

F2. Qual o valor total dos bens ou serviços que comprou/encomendou através da Internet nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), excluindo investimentos financeiros, mas incluindo taxas de transferência, portes, etc.? (escolha apenas uma opção)

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Até 30 € | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mais de 30 € até 100 € | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mais de 100 € até 200 € | <input type="checkbox"/> |
| 4. Mais de 200 € até 300 € | <input type="checkbox"/> |
| 5. Mais de 300 € até 500 € | <input type="checkbox"/> |
| 6. Mais de 500 € até 1000 € | <input type="checkbox"/> |
| 7. Mais de 1000 € até 2500 € | <input type="checkbox"/> |
| 8. Mais de 2500 € | <input type="checkbox"/> |

F3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) aproximadamente quantas compras/encomendas realizou através da Internet para uso privado?

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Uma compra | <input type="checkbox"/> |
| 2. Duas compras | <input type="checkbox"/> |
| 3. Três e mais compras | <input type="checkbox"/> |

F4. Qual o modo de pagamento que utilizou? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | SIM | NÃO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Pagamento online através de cartão de crédito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Pagamento por Internet <i>banking</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Pagamento por multibanco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Pagamento por reembolso postal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pagamento no acto da entrega através de dinheiro ou cheque | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Outro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F5. Quais dos seguintes tipos de produtos 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. Artigos para a casa (ex. mobílias, brinquedos, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Filmes/Música | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Livros/Revistas/Jornais/Material <i>e-learning</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Roupas, equipamentos desportivos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Software informático (incluindo jogos de vídeo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Hardware informático | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Equipamento electrónico (ex. câmaras digitais, Hi-Fi, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Aquisição de acções na bolsa/serviços financeiros/seguros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Viagens e alojamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Bilhetes para espectáculos/eventos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Lotarias e apostas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Outros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F6. Algum dos seguintes produtos comprados/encomendados através da Internet, foi entregue ou actualizado online (downloads transferidos da Internet ou de website)? (pode escolher mais do que uma opção)

Apenas indivíduos que responderam **sim** nas alíneas 3, 4 ou 6 da questão F5.

- | | SIM | NÃO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Filmes/Música | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Livros/Revistas/Jornais/Material <i>e-learning</i> (formato electrónico) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Software informático (incluindo jogos de computador ou de vídeo e actualizações de software) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F7. Comprou ou encomendou produtos através da Internet a partir de:

(pode escolher mais do que uma opção)

- | | SIM | NÃO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Vendedores que conheceu por outro meio que não a Internet (lojas físicas de venda ao público, catálogos) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Vendedores que descobriu na Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F8. Quais as razões que o(a) influenciaram na decisão de comprar/encomendar bens ou serviços para uso privado através da Internet nos últimos 12 meses? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | SIM | NÃO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Variedade de produtos disponível | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Acesso a bens/serviços raros e/ou indisponíveis no país/região | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Privacidade na compra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Bens/serviços disponíveis 24 horas por dia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Maior facilidade na comparação de bens/serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Rapidez na compra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Comodidade (evita deslocações, pressão dos vendedores, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Informação detalhada e actual sobre preços e bens/serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Oferta de bens/serviços de acordo com o perfil e pedidos do comprador | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Preços mais acessíveis | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Rapidez na entrega | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Outras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F9. Com que problemas se deparou quando fez compras/encomendas de bens ou serviços através da Internet nos últimos 12 meses? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | SIM | NÃO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Dificuldade em encontrar informação relativa 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 final maior do que o estipulado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Entrega de produtos danificados ou errados ou falta de entrega | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Falta de segurança nos pagamentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Dificuldade em fazer reclamações/devoluções e/ou resposta não satisfatória às reclamações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Outros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Passar para a questão G1

F10. Quais as razões para não ter comprado/encomendado bens ou serviços para uso privado através da Internet nos últimos 12 meses? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | SIM | NÃO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Não teve necessidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Prefere o contacto pessoal com o vendedor e com o produto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Força de hábito/fidelidade aos comerciantes/fornecedores habituais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Problemas com a entrega: demora nas entregas ou problemas logísticos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Os bens ou serviços de que necessita não estão disponíveis na Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Problemas de segurança/privacidade em fornecer dados pessoais através Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Problemas de confiança relacionados com recepção/devolução de bens, preocupações com reclamações/queixas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Não tem um cartão de crédito ou de débito que lhe permita fazer pagamentos através da Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Velocidade da ligação à Internet demasiado lenta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Falta de competências/não se sente preparado para utilizar comércio electrónico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Outras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MÓDULO G: Competências relativas à utilização de computador e de Internet

G1. Quando foi a última vez que frequentou um curso/acção de formação (de pelo menos três horas) relacionado com computadores/informática? (escolha apenas uma opção)

Apenas indivíduos que não escolheram a opção 4 na questão C1

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) | <input type="checkbox"/> |
| 2. Em 2005 | <input type="checkbox"/> |
| 3. Em 2002, 2003 ou 2004 | <input type="checkbox"/> |
| 4. Antes de 2002 | <input type="checkbox"/> |
| 5. Nunca frequentou qualquer curso/acção de formação | <input type="checkbox"/> |

G2. Quais das seguintes actividades relacionadas com a utilização de computador já efectuou? (pode escolher mais do que uma opção)

Apenas indivíduos que não escolheram a opção 4 na questão C1

- | | 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 pasta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Utilizar as ferramentas de <i>copiar</i> e <i>colar</i> para duplicar ou mover informação num documento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Utilizar fórmulas básicas de aritmética numa folha de cálculo (ex. folha Excel) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Compactar/"zipar" ficheiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Instalar e ligar hardware (ex. impressora, modem) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Criar um programa informático utilizando linguagem específica de programação (BASIC, Pascal, SAS, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

G3. Quais das seguintes actividades relacionadas com a utilização de Internet já efectuou? (pode escolher mais do que uma opção)

Apenas indivíduos que não escolheram a opção 4 na questão D1

- | | SIM | NÃO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Utilizar um motor de busca (ex. Yahoo, Google, Sapo, etc.) para pesquisar informação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Enviar um e-mail com ficheiros em anexo (documentos, imagens, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Colocar mensagens em <i>chats</i> , grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Utilizar a Internet para fazer chamadas telefónicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Utilizar um programa de partilha de ficheiros (<i>peer-to-peer</i>) para trocar filmes, música, etc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Criar uma página web | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[Se todas as alíneas de G2 e G3 = NÃO ⇒ Terminar questionário]

G4. Onde ou como obteve as competências necessárias para efectuar estas actividades? (pode escolher mais do que uma opção)

Apenas indivíduos que escolheram pelo menos **um sim** nas questões G2 e G3.

- | | SIM | NÃO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Instituição de educação formal (escola, universidade, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Cursos de educação e formação de adultos (<u>apenas por iniciativa própria</u>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Cursos ou acções de formação profissional (<u>por iniciativa da entidade empregadora</u>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Auto-aprendizagem, i. e., aprendeu por si recorrendo a livros, CD-ROM, etc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Auto-aprendizagem, i. e., aprendeu por si à medida que utilizava | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ajuda de colegas, familiares, amigos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Através de outra forma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Terminar questionário