



**INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO PELAS FAMÍLIAS  
2005**

**Identificação do alojamento e do agregado doméstico**

Ano do inquérito \_\_\_\_\_

Área da amostra (area\_am) \_\_\_\_\_

Código da unidade do alojamento (area\_am\_aloj) \_\_\_\_\_

Rotação do alojamento (rotacao) \_\_\_\_\_

Data da entrevista \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Situação do alojamento/resultado da entrevista:**

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. Alojamento inacessível
12. Utilização para fins não residenciais
13. Outros. Qual? \_\_\_\_\_

<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"/>

**Quantos agregados habitam actualmente no alojamento?**

\_\_\_\_\_

**Questões para o representante do agregado doméstico**

**QA1. Este 1.º agregado habitava o alojamento a 31 de Março de 2005?**

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

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

⇒ Termina o questionário  
⇒ Termina o questionário

**QA2. Trata-se da primeira entrevista deste agregado?**

1. Sim
2. Não

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

**QA3. Quantos indivíduos tinha o 1.º agregado a 31 de Março de 2005?**

\_\_\_\_\_

## Composição do agregado doméstico

**Composição do 1.º agregado doméstico a 31 de Março de 2005 (listar todos os indivíduos com número de ordem, nome, situação residencial face ao ano anterior, situação residencial actual, sexo e 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)**

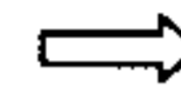
**QA5. Situação residencial do indivíduo (n.º de ordem) face ao ano anterior**

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?**

1. Telemóvel com ligação à Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)
2. Telemóvel sem ligação à Internet
3. Televisão (aparelho)  
Se sim, qual o sistema de transmissão:
  - 3.1. Televisão por satélite (parabólica)
  - 3.2. Televisão por cabo
  - 3.3. Televisão com antena convencional
4. Consola de Jogos (por ex. Xbox ou PlayStation)
5. Computador de secretária (desktop)
6. Computador portátil
7. Computador "de bolso" (palmtop)
8. Telefone fixo  
Se sim, qual o operador:
  - 8.1. Portugal Telecom (PT)
  - 8.2. Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**SIM**

**NÃO**

☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐
☐  
☐
☐  
☐
☐  
☐
☐  
☐

*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 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/utilização?**

1. Sim
2. Não
3. Não sabe

	→	A.4
	→	A.8
	→	B.1

**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)
4. Telemóvel com ligação à Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)
5. Set Top Box (descodificador c/ dispositivo para acesso à Internet)
6. Consola de Jogos (por ex. Xbox ou 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/ou 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? (escolher 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 na ligação à Internet; excluir despesas com equipamento) (escolher 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

→ 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 2005, 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 2005, como classifica a sua condição perante o trabalho?**

1. Exercia uma profissão, tinha um trabalho, mesmo que não remunerado, numa empresa/negócio familiar
2. Desempregado(a)
3. Trabalhador(a)-estudante
4. Aluno(a), estudante
5. Doméstico(a)
6. Reformado(a)
7. Incapacitado(a) permanente para o trabalho
8. Outros inactivos

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

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

**3. Em 31 de Março de 2005 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 a posteriori nas DR's)*

**4. Em 31 de Março de 2005 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 2005 qual o nível de ensino mais elevado que completou?**

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* ➡ *Módulo B*  
*Indivíduos dos 10-15 anos* ➡ *Módulo G*

**MÓDULO B: Acesso a 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**

☐  
☐  
☐

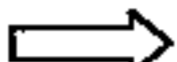
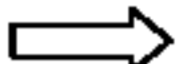
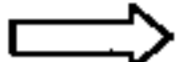
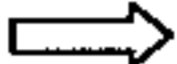
*Se o indivíduo respondeu Não em todas as alíneas passar para o Módulo C*

**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  
☐  
☐**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, Março)
2. Em 2004
3. Antes de 2004
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)**

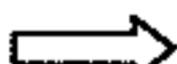
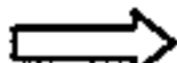
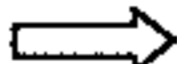
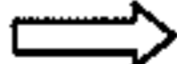
1. Em casa
2. No local de trabalho (outro que não em casa)
3. Na escola/universidade
4. Em casa de familiares/vizinhos/amigos
5. Em cibercafés
6. Outros locais que permitam o acesso público a computadores (bibliotecas, CTT, hotéis, etc.)  
Se sim, tratavam-se de locais de acesso público:
  - 6.1. Pagos (ex. CTT, etc.)
  - 6.2. Gratuitos (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, Março)
2. Em 2004
3. Antes de 2004
4. Nunca utilizou Internet

☐  
☐  
☐  
☐ D3  
 D2  
 D2  
 D2**D2. Quais as razões para não utilizar/ter deixado de utilizar a Internet? (pode escolher mais do que uma opção)**

1. Não tem/deixou de ter acesso à Internet
2. Não precisa ou não acha interessante
3. Não sabe utilizar Internet
4. Dificuldades com línguas estrangeiras
5. O custo do acesso/equipamento é elevado
6. Preocupações com privacidade ou segurança
7. Outra. Qual? \_\_\_\_\_

SIM

NÃO

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐ Passar para a questão D10

<b>D3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em média, com que frequência utilizou Internet?</b> <i>(escolha apenas uma opção)</i>	
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"/>

<b>D4. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março), em que locais utilizou Internet (através de computador ou de qualquer outro meio)?</b> <i>(pode escolher mais do que uma opção)</i>		
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
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. Cibercafés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Outros locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>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)?</b> <i>(escolha apenas uma opção)</i>	
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<b>D6. O meio através do qual acede à Internet <u>em casa</u> está protegido por:</b> <i>(pode escolher mais do que uma opção)</i>		
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
1. Um programa anti-vírus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Um firewall (hardware ou software)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Apenas passar para questão D7 quando Sim nas alíneas 1 e/ou 2;</i>  <i>Se Não nas alíneas 1 e 2 passar para a questão D8.</i></p>		

<b>D7. O programa anti-vírus e/ou o firewall foi ou foram instalado(s) ou actualizado(s) nos primeiros três meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março)?</b>	
1. Sim 2. Não	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<b>D8. Nos primeiros três meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março), utilizou alguma autenticação <i>online</i> na Internet para fins privados (utilização fora da actividade profissional), por ex. assinatura electrónica, password, ou PIN?</b>	
1. Sim 2. Não	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**D9. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março), para quais das seguintes actividades utilizou a Internet para uso privado (utilização fora da actividade profissional)?**

**Comunicação**

1. Enviar/receber e-mails
2. Telefonar via Internet/videoconferência
3. Desenvolver um *blog* próprio
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/*download* de jornais/revistas *online*
11. Download de software (excepto jogos, imagens ou música)
12. Procurar emprego ou enviar candidaturas/curriculum

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**Compra e venda de bens e serviços, serviços bancários**

13. Efectuar serviços bancários através da Internet - *Internet banking*
14. Outros serviços financeiros (ex. compra de acções)
15. Comprar/encomendar bens e/ou serviços (excluindo acções/serviços financeiros)
16. Vender bens ou serviços (ex. através de leilões)

☐  
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐  
☐

**Ligação a organismos/serviços públicos**

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

☐  
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐  
☐
☐
☐
☐  
☐
☐  
☐
☐
☐

**Ligação a outras entidades**

24. Órgãos de Soberania (Presidente da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais)
25. Autarquias Locais
26. Partidos Políticos
27. Organizações não Governamentais
28. Associações Profissionais (Ordens/Sindicatos)

☐  
☐  
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**Educação/formação**

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

☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐

**Actividades relacionadas com Saúde (*para si ou para outros*)**

32. Pesquisar informação sobre saúde (lesões, doenças, nutrição, etc.)
33. Marcar *online* uma consulta médica
34. Pedir *online* uma receita médica
35. Procurar *online* conselhos médicos com um médico

☐  
☐  
☐  
☐
☐  
☐  
☐  
☐

**D10. Conhece ou já ouviu falar no Portal do Cidadão?**

1. Sim ☐

2. Não ☐

*Apenas os indivíduos que responderam 1 ou 2 na questão D1 e 1 na D10 passam para a questão D11.*

*Os indivíduos que responderam 1 ou 2 na questão D1 e 2 na D10 passam para a questão D16.*

*Os indivíduos que responderam 3 na questão D1 passam para o Módulo E.*

*Os indivíduos que responderam 4 na questão D1 passam para o Módulo F*

**D11. 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



 *Passar para a questão D16*

**D12. Nos últimos 12 meses, qual ou quais as áreas a que acedeu no Portal do Cidadão?** *(escolha apenas uma opção)*

1. Apenas a área dedicada aos Cidadãos	<input type="checkbox"/>
2. Apenas a área dedicada às Empresas	<input type="checkbox"/>
3. Ambas as áreas	<input type="checkbox"/>

**D13. Nos acessos ao Portal do Cidadão que efectuou nos últimos 12 meses, procurava alguma informação/serviço em particular?** *(escolha apenas uma opção)*

1. Sim		 <i>Passar para a questão D14</i>
2. Não		 <i>Passar para a questão D15</i>

D14. Encontrou a informação/serviço que procurava?	
1. Sim	<input type="checkbox"/>
2. Não	<input type="checkbox"/>

**D15. Como classifica o Portal do Cidadão relativamente aos seguintes aspectos? (1 - Muito bom; 2 - Bom; 3 - Mau; 4 - Muito mau)**

	1	2	3	4
1. Variedade de serviços disponibilizados na área dos Cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Variedade da informação disponibilizada na área dos Cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Variedade de serviços disponibilizados na área das Empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Variedade da informação disponibilizada na área das Empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Navegabilidade/organização do Portal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Clareza dos conteúdos/linguagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Eficácia na ligação aos serviços disponibilizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D16. 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 fraudulenta do cartão de crédito ou de débito, ou qualquer outro problema financeiro
3. Utilização indevida de dados pessoais enviados através da Internet
4. Spam: e-mails não solicitados
5. Outro(s)

**SIM**

☐
☐
☐
☐
☐

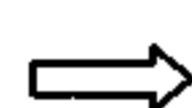
**NÃO**

☐
☐
☐
☐
☐

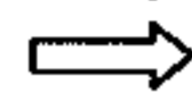
## **MÓDULO E: Comércio electrónico: actividades e barreiras**

**E1. 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)**

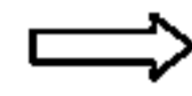
1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março)
2. Em 2004
3. Antes de 2004
4. Nunca efectuou comércio electrónico

☐


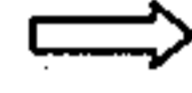
E2



E5



E10



E10

**E2. 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.? (escolher apenas uma opção)**

1. Até 30 €
2. Mais de 30 € até 100 €
3. Mais de 100 € até 200 €
4. Mais de 200 € até 300 €
5. Mais de 300 € até 500 €
6. Mais de 500 € até 1000 €
7. Mais de 1000 € até 2500 €
8. Mais de 2500 €

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

**E3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro e Março) aproximadamente quantas compras/encomendas realizou através da Internet para uso privado?**

N.º de compras/encomendas:

**E4. Qual(ais) o(s) modo(s) de pagamento que utilizou? (pode indicar mais do que uma opção)**

1. Pagamento online através de cartão de crédito
2. Pagamento por *Internet banking*
3. Pagamento por multibanco
4. Pagamento por reembolso postal
5. Pagamento no acto da entrega através de dinheiro ou cheque
6. Outra forma de pagamento

**SIM**

☐
☐
☐
☐
☐
☐

**NÃO**

☐
☐
☐
☐
☐
☐

**E5. 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)

1. Comida/artigos de mercearia
2. Artigos para a casa (ex. mobílias, brinquedos, etc.)
3. Filmes/Música
4. Livros/Revistas/Jornais/Material *e-learning*
5. Roupas, equipamentos desportivos
6. *Software* informático (incluindo jogos de vídeo)
7. *Hardware* informático
8. Equipamento electrónico (ex. câmaras digitais, Hi-Fi, etc.)
9. Aquisição de acções na bolsa/serviços financeiros/seguros
10. Viagens e alojamento
11. Bilhetes para espectáculos/eventos
12. Lotarias e apostas
13. Outros

[illegible]

[Se "sim" nas alíneas 3, 4 e/ou 6, passar para a questão E6; caso contrário passar para questão E7]

**E6. Algum dos seguintes produtos comprados/encomendados através da Internet, foi entregue ou actualizado online (downloads transferidos da Internet ou de websites)? (pode escolher mais do que uma opção)**

*Apenas indivíduos que responderam sim nas alíneas 3, 4 ou 6 da questão E5*

1. Filmes/Música
2. Livros/Revistas/Jornais/Material *e-learning* (formato electrónico)
3. *Software* informático (incluindo jogos de computador ou de vídeo e actualizações de software)

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

**E7. Comprou ou encomendou produtos através da Internet a partir de:**

(pode escolher mais do que uma opção)

1. Vendedores que descobriu na Internet
2. Vendedores que conheceu por outro meio que não a Internet (lojas físicas de venda ao público, catálogos)

**SIM** ☐ **NÃO** ☐

☐ ☐

**E8. 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)**

1. Variedade de produtos disponível
2. Acesso a bens/serviços raros e/ou indisponíveis no País/Região
3. Privacidade na compra
4. Bens/serviços disponíveis 24 horas por dia
5. Maior facilidade na comparação de bens/serviços
6. Rapidez na compra
7. Conforto (evita deslocamentos, pressão dos vendedores, etc.)
8. Informação detalhada e actual sobre preços e bens/serviços
9. Oferta de bens/serviços de acordo com o perfil e pedidos do comprador
10. Preços mais acessíveis
11. Rapidez na entrega
12. Outra(s)

[illegible]

**E9. 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)

1. Dificuldade em encontrar informação relativa a garantias
2. Tempo de entrega das encomendas maior do que o estipulado
3. Custo com entregas maior do que o estipulado
4. Preço final maior do que o estipulado
5. Entrega de produtos errados
6. Entrega de produtos danificados
7. Falta de segurança nos pagamentos
8. Dificuldade em fazer reclamações/devoluções
9. Resposta não satisfatória às reclamações
10. Outros

**SIM**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**NÃO**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐


Passar para a questão F1

**E10. 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)

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 de segurança/preocupação em fornecer dados do cartão de crédito através Internet
9. Problemas de privacidade/preocupação em fornecer dados pessoais através da Internet
10. Problemas de confiança relacionados com recepção/devolução de bens, preocupações com reclamações/queixas
11. Não tem um cartão de crédito ou de débito que lhe permita fazer pagamentos através da Internet
12. Velocidade da ligação à Internet demasiado lenta
13. Falta de competências/não se sente preparado para utilizar comércio electrónico
14. Outra(s)

**SIM**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**NÃO**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**MÓDULO F: Competências relativas à utilização de computador e de Internet**

**F1. 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)

1. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março)
2. Em 2004
3. Em 2001, 2002 ou 2003
4. Antes de 2001
5. Nunca frequentou qualquer curso/acção de formação

☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**F2. 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

1. Abrir/aceder a programas (por ex. processador de texto ou motor de busca)
2. Copiar ou mover um ficheiro ou pasta
3. Utilizar as ferramentas de *copiar* e *colar* para duplicar ou mover informação num documento
4. Utilizar fórmulas básicas de aritmética numa folha de cálculo (ex. folha Excel)
5. Compactar/"zipar" ficheiros
6. Criar um programa informático utilizando linguagem específica de programação (BASIC, Pascal, SAS, etc.)

**SIM**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**NÃO**

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**F3. 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 F2 e F3 = NÃO]      ⇒      Terminar questionário]

**F4. Onde ou como obteve as competências necessárias para efectuar estas actividades?** (pode escolher mais do que uma opção)

*Apenas indivíduos que responderam sim a pelo menos uma das actividades enunciadas em F2 ou F3*

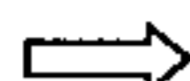
- |  | SIM                      | NÃO                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Instituição de educação formal (escola, universidade, etc.)                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Cursos de educação e formação 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-roms, 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

**MÓDULO G: Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos indivíduos com idade compreendida entre os 10 e os 15 anos**

**G1. Utilizou computador nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março)?**

1. Sim  
2. Não

☐  
☐


Passar para a questão G5

**G2. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) com que frequência utilizou o 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

☐  
☐  
☐  
☐

**G3. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março), em que locais utilizou o computador? (pode escolher mais do que uma opção)**

1. Em casa  
2. Na escola  
3. Em casa de familiares/vizinhos/amigos  
4. Em bibliotecas fora da escola  
5. Em cibercafés  
6. Outros locais que permitam o acesso público a computadores

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"/>

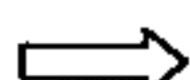
**G4. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) para que actividades utilizou o computador? (pode escolher mais do que uma opção)**

1. Lazer: jogos, música, etc.  
2. Trabalhos para a escola  
3. Outras actividades. Quais? \_\_\_\_\_

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

**G5. Utilizou a Internet nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março)?**

1. Sim  
2. Não

☐  
☐


Caso tenha respondido **Não** também na questão G1, passar para questão G10, caso tenha respondido **SIM**, passar para a questão G9

**G6. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) 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

☐  
☐  
☐  
☐

**G7. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) em que locais utilizou a Internet?** *(pode escolher mais do que uma opção)*

1. Em casa
2. Na escola
3. Em casa de familiares/vizinhos/amigos
4. Em bibliotecas fora da escola
5. Em cibercafés
6. Outros locais que permitam o acesso público à Internet

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"/>

**G8. Nos primeiros 3 meses do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) para que actividades utilizou a Internet?** *(pode escolher mais do que uma opção)*

1. Comunicar com outra pessoa através de e-mail, chats, messenger, etc.
2. Ouvir rádio ou ver TV
3. Jogar/fazer download de jogos, imagens, música, videos
4. Ler jornais, revistas ou livros
5. Procurar informação para trabalhos escolares
6. Consultar websites de interesse pessoal
7. Outras actividades. Quais? \_\_\_\_\_

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"/>

**G9. Onde ou como aprendeu a utilizar computador/Internet?** *(pode escolher mais do que uma opção)*

*Apenas indivíduos que responderam sim nas questões G1 e/ou G5 .*

1. Na escola
2. Ajuda de colegas, família, amigos
3. Aprendeu sozinho
4. Cursos fora da escola

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"/>

**G10. Tem telemóvel próprio?**

1. Sim
2. Não

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

*Terminar questionário*