

**cetic.br**

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO

PAINEL TIC COVID-19
PESQUISA SOBRE O USO DA INTERNET NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS
1ª EDIÇÃO: ATIVIDADES NA INTERNET, CULTURA E COMÉRCIO ELETRÔNICO

FILTRO1) Nos últimos 3 meses, você usou a Internet?

Sim	PROSSIGA PARA CRITÉRIO BRASIL
Não	ENCERRE

DADOS DE CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA – CRITÉRIO BRASIL 2015

DADOS DE CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA – CRITÉRIO BRASIL

C1) Agora vou fazer algumas perguntas sobre itens do domicílio para efeito de classificação econômica. Todos os itens eletroeletrônicos que vou citar devem estar funcionando, incluindo os que estão guardados. Caso não estejam funcionando, considerem apenas se tiver intenção de consertar ou repor nos próximos seis meses.

No domicílio tem... (LEIA CADA ITEM)

	Posse de itens	Não tem	T E M (Quantidade)				Quantidade
			1	2	3	4 ou +	
Quantidade de automóveis de passeio exclusivos para uso particular	Automóvel de passeio	0	3	5	8	11	_
Quantidade de empregados mensalistas, considerando apenas os que trabalham pelo menos cinco dias por semana	Empregados mensalistas	0	3	7	10	13	_
Quantidade de máquinas de lavar roupa, excluindo tanquinho	Máquina de lavar	0	2	4	6	6	_
Quantidade de banheiros	Banheiros	0	3	7	10	14	_
Quantidade de DVDs, incluindo qualquer dispositivo que leia DVD e desconsiderando DVD de automóvel	DVD	0	1	3	4	6	_
Quantidade de geladeiras	Geladeira	0	2	3	5	5	_
Quantidade de freezers independentes ou parte da geladeira duplex	Freezers	0	2	4	6	6	_
Quantidade de microcomputadores, considerando computadores de mesa, laptops, notebooks e netbooks e desconsiderando tablets, palms ou smartphones	Microcomputadores	0	3	6	8	11	_
Quantidade de lavadora de louças	Lava-louça	0	3	6	6	6	_
Quantidade de fornos de micro-ondas, incluindo os aparelhos com dupla função (de micro-ondas e forno elétrico)	Micro-ondas	0	2	4	4	4	_
Quantidade de motocicletas, desconsiderando as usadas exclusivamente para uso profissional	Motocicleta	0	1	3	3	3	_
Quantidade de máquinas secadoras de roupas, considerando lava-e-seca	Secadora de roupas	0	2	2	2	2	_

C2) A água utilizada nesse domicílio é proveniente de:

	PONTUAÇÃO
A) Rede geral de distribuição	4
B) Poço ou nascente	0
C) Outro meio	0

C3) Considerando o trecho da rua do seu domicílio, você diria que a rua é:

Condição da rua do domicílio	PONTUAÇÃO
A) Asfaltada/pavimentada	2
B) Terra/cascalho	0

C4) Qual é o grau de instrução do chefe da família? (CONSIDERE COMO CHEFE DA FAMÍLIA A PESSOA QUE CONTRIBUIU COM A MAIOR PARTE DA RENDA DO DOMICÍLIO).

Nomenclatura atual	Chefe da família PONTOS ()	Nomenclatura antiga
	NOVO (CCEB 2015)	
Analfabeto/ Fundamental I Incompleto	0	Analfabeto/ Primário Incompleto
Fundamental I Completo/ Fundamental II Incompleto	1	Primário Completo/ Ginásial Incompleto
Fundamental II Completo/ Médio Incompleto	2	Ginásial Completo/ Colegial Incompleto
Médio Completo/ Superior Incompleto	4	Colegial Completo/ Superior Incompleto
Superior Completo	7	Superior Completo

TOTAL DE PONTOS:	CLASSE ECONÔMICA
	A (45 a 100 pontos)
	B1 (38 a 44 pontos)
	B2 (29 a 37 pontos)
	C1 (23 a 28 pontos)
	C2 (17 a 22 pontos)
	DE (0 a 16 pontos)

PROGRAMAÇÃO: FAZER O CÁLCULO A PARTIR DA PONTUAÇÃO DO QUESTIONÁRIO. EM CASO DE PONTUAÇÃO IGUAL OU MAIOR QUE 17 (CLASSES A, B1, B2, C1 OU C2), AGRADEÇA E ENCERRE

PERGUNTAS DEMOGRÁFICAS

P1) Sexo (ENTREVISTADOR: ANOTE SEM PERGUNTAR - RU)

Feminino	1
Masculino	2

P2) Qual é a sua idade? (ENTREVISTADOR: ANOTE)

NÃO ACEITAR IDADE IGUAL OU MENOR QUE 15 E MAIOR QUE 99 ANOS

IDADE
_ _

P3) Em qual cidade e estado você mora? (ENTREVISTADOR: ANOTE A CIDADE E SELECIONE A UF CORRESPONDENTE)

INSERIR CAMPO PARA CIDADE E LISTA PRÉ-CODIFICADA DE UFs

CIDADE	UF

PNADC1) Quantas pessoas moram no seu domicílio?

|_|_| | |_|_| | **PESSOAS**

ALFAB) Você sabe ler e escrever um bilhete simples? (RU)

Sim	1
Não	2

PNADC2) Você frequenta escola ou universidade? Caso suas aulas estejam interrompidas agora, considere que sim. (RU)

Sim	1
Não	2

###PROGRAMAÇÃO: SE CÓD. 2 EM ALFAB, PULE PARA QUESTÃO DE RAÇA###

ESCOLARIDADE) Até que ano da escola você cursou e concluiu? (ESP.)

Sabe ler/escrever, mas não cursou escola	02
Pré-escola ou 1º ano do Ensino Fundamental	03
1ª série ou 2º ano do Ensino Fundamental	04
2ª série ou 3º ano do Ensino Fundamental	05
3ª série ou 4º ano do Ensino Fundamental	06
4ª série ou 5º ano do Ensino Fundamental	07
5ª série ou 6º ano do Ensino Fundamental	08
6ª série ou 7º ano do Ensino Fundamental	09
7ª série ou 8º ano do Ensino Fundamental	10
8ª série ou 9º ano do Ensino Fundamental	11
1ª série do Ensino Médio	12
2ª série do Ensino Médio	13
3ª série do Ensino Médio	14
Superior Incompleto	15
Superior Completo	16

RAÇA) Agora, vou fazer uma pergunta exatamente como é feita pelo IBGE para classificação da população brasileira. A sua cor ou raça é: (ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES – RU)

Branca	1
Preta	2
Parda	3
Amarela	4
Indígena	5
Não respondeu (ESP.)	9

MÓDULO FIXO (A SER REPETIDO EM TODAS AS ONDAS)**### PARA TODOS ###****C5) Nos últimos 3 meses, você utilizou a Internet no(a) _____ (ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - RU POR LINHA)****### PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD. 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS ###****### PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD. 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS DA C5, OU SEJA, PELO MENOS UM ITEM DEVE TER CÓDIGO 1 (SIM). SE CÓD. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS, MOSTRAR CHAMADA ABAIXO PARA O ENTREVISTADOR:****ENTREVISTADOR: O(A) RESPONDENTE DISSE QUE USOU A INTERNET NOS ÚLTIMOS 3 MESES. POR FAVOR, CONFIRME COM O ENTREVISTADO EM QUAL EQUIPAMENTO ELE USOU A INTERNET. ###**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Computador de mesa	1	2	8	9
B	Notebook	1	2	8	9
C	Tablet	1	2	8	9
D	Telefone celular	1	2	8	9
E	Videogame	1	2	8	9
F	Televisão	1	2	8	9

SOMENTE PARA QUEM UTILIZOU A INTERNET PELO TELEFONE CELULAR (CÓD. 1 NO ITEM D DA C5) ###**J3A) Quando usou a Internet pele telefone celular nos últimos 3 meses, que tipo de conexão você utilizou? (RU POR LINHA)****### PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS ###**

		SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	3G ou 4G	1	2	8	9
B	Wi-Fi ["UAIFA"]	1	2	8	9

PARA TODOS

C8) Quais das seguintes atividades você realizou na Internet nos últimos 3 meses? Você _____
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
C	Conversou por chamada de voz ou vídeo, como no Skype [“ISCÁIPE”] ou no WhatsApp [“UÁTIZAPI”]	1	2	8	9
B	Procurou informações relacionadas à saúde ou a serviços de saúde	1	2	8	9
G	Realizou algum serviço público como, por exemplo, emitir documentos pela Internet, preencher e enviar formulários <i>on-line</i> , ou pagar taxas e impostos pela Internet	1	2	8	9
H	Fez consultas, pagamentos ou outras transações financeiras	1	2	8	9

C9) E quais das seguintes atividades você realizou na Internet nos últimos 3 meses? Você _____
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
B	Ouviu música pela Internet, como por Spotify [“ISPÓTIFAI”], por Deezer [“DÍZER”] ou por YouTube [“IU-TUBE”]	1	2	8	9
C	Assistiu a vídeos, programas, filmes ou séries pela Internet, como no YouTube [“IU-TUBE”] ou no Netflix [“NÉTIFLIQUIS”]	1	2	8	9
D	Leu jornais, revistas ou notícias pela Internet	1	2	8	9
E	Acompanhou transmissões de áudio ou vídeo em tempo real	1	2	8	9

C10) E quais das seguintes atividades você realizou na Internet nos últimos 3 meses? Você _____
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES – REPETIR O ENUNCIADO A CADA 3 ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Realizou atividades ou pesquisas escolares	1	2	8	9
B	Fez cursos a distância	1	2	8	9
D	Estudou na Internet por conta própria	1	2	8	9
F	Realizou atividades de trabalho	1	2	8	9

MÓDULO COMÉRCIO ELETRÔNICO

PARA TODOS

H2) Você comprou ou encomendou produtos ou serviços pela Internet nos últimos 3 meses, mesmo que o pagamento não tenha sido feito pela Internet? **(RU)**

Sim	1	PULE PARA H5
Não	2	PROSSIGA PARA H3
Não sabe (ESP.)	8	PULE PARA H12
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA QUEM NÃO COMPROU OU ENCOMENDOU PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 3 MESES (CÓD. 2 NA H2). APÓS H3, APLICAR H12

H3) Por quais dos seguintes motivos você não comprou ou encomendou produtos ou serviços pela Internet nos últimos 3 meses? **(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES – REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS – RU POR LINHA)**

PROGRAMAÇÃO: RODIZIAR ITENS E FIXAR O ITEM “J” SEMPRE NA ÚLTIMA POSIÇÃO

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Por falta de necessidade	1	2	8	9
B	Por falta de interesse	1	2	8	9
C	Por preferir comprar pessoalmente, gostar de ver o produto	1	2	8	9
D	Por falta de habilidade com a Internet	1	2	8	9
E	Porque a entrega demora muito ou é difícil receber os produtos em casa	1	2	8	9
F	Por ter preocupação em fornecer informações pessoais	1	2	8	9
G	Por não ter como fazer o pagamento via Internet	1	2	8	9
H	Por falta de confiança no produto que vou receber	1	2	8	9
I	Porque não tenho como fazer reclamações ou devoluções	1	2	8	9
J	Outro motivo (ESP.). ANOTAR	1	2	#	#

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2

H5) Nos últimos 3 meses, você comprou ou encomendou pela Internet _____?
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS - RU POR LINHA)

PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD. 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS DA H5, OU SEJA, PELO MENOS UM ITEM DEVE TER CÓDIGO 1 (SIM). SE CÓD. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS, MOSTRAR CHAMADA ABAIXO PARA O ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR: O(A) RESPONDENTE DISSE QUE COMPROU OU ENCOMENDOU PRODUTOS OU SERVIÇOS PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES. POR FAVOR, CONFIRME A RESPOSTA COM O ENTREVISTADO. ###

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Comida ou produtos alimentícios	1	2	8	9
B	Produtos para a casa ou eletrodomésticos	1	2	8	9
C	Roupas, calçados ou material esportivo	1	2	8	9
D	Equipamentos eletrônicos, como celulares, <i>tablets</i> , videogames, computadores	1	2	8	9
F	Passagens aéreas	1	2	8	9
G	Ingressos para eventos como, por exemplo, shows, cinema, peças de teatro, exposições etc.	1	2	8	9
I	Livros, revistas ou jornais	1	2	8	9
J	Programas de computador ou aplicativos de celular	1	2	8	9
K	Jogos de computador ou de videogame	1	2	8	9
L	Medicamentos	1	2	8	9
N	Cosméticos ou produtos de higiene pessoal	1	2	8	9
O	Brinquedos	1	2	8	9
P	Itens de papelaria	1	2	8	9
Q	Algum outro produto	1	2	8	9

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2

H6) Nos últimos 3 meses, com que frequência você comprou ou encomendou produtos ou serviços pela Internet? (ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - RU)

Todos os dias ou quase todos os dias	1
Pelo menos uma vez por semana	2
Pelo menos uma vez por mês	3
Menos do que uma vez por mês	4

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2

H7) Nos últimos 3 meses, você comprou ou encomendou produtos ou serviços _____?
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Em redes sociais, como Facebook [“FEICE BUQUE”], Instagram ou Snapchat [ISNÉPICHÉTI]?	1	2	8	9
B	Por mensagens de WhatsApp [“UÁTIZÁPI”], Skype [“ISCAIPE”] ou Telegram	1	2	8	9
C	Em sites de lojas como Netshoes [“NÉTICHÚLS”], Submarino ou Americanas.com	1	2	8	9
D	Em sites de compra e venda, como Mercado Livre ou OLX	1	2	8	9
E	Em sites de desconto como Peixe Urbano ou Groupon	1	2	8	9
F	Por e-mail	1	2	8	9

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2

H8) Nos últimos 3 meses, você pagou por esses produtos ou serviços com _____?
(ENTREVISTADOR: LER OPÇÕES - REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS - RU POR LINHA)

PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD. 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS DA H8, OU SEJA, PELO MENOS UM ITEM DEVE TER CÓDIGO 1 (SIM). SE CÓD. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS, MOSTRAR CHAMADA ABAIXO PARA O ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR: O(A) RESPONDENTE DISSE QUE COMPROU OU ENCOMENDOU PRODUTOS OU SERVIÇOS PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES. POR FAVOR, CONFIRME A FORMA DE PAGAMENTO COM O ENTREVISTADO. ###

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Cartão de crédito	1	2	8	9
B	Boleto bancário	1	2	8	9
C	Débito <i>on-line</i> ou transferência bancária	1	2	8	9
D	Pagamento na entrega	1	2	8	9
E	Serviço de pagamento <i>on-line</i> , como PagSeguro, PayPal [“PEIPAU”] ou Google Checkout [“GÚGOL CHECAUTI”]	1	2	8	9
F	Cartão de presente ou <i>voucher on-line</i>	1	2	8	9
G	Pontos de programas de recompensas ou resgate	1	2	8	9

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2

H9) Nos últimos 3 meses, os produtos ou serviços que você comprou ou encomendou pela Internet foram _____? (LER OPÇÕES – RU POR LINHA)

PROGRAMAÇÃO: NÃO ACEITAR CÓD. 2 (NÃO), 8 (NS) OU 9 (NR) EM TODOS OS ITENS DA H9, OU SEJA, PELO MENOS UM ITEM DEVE TER CÓDIGO 1 (SIM). SE CÓD. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS, MOSTRAR CHAMADA ABAIXO PARA O ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR: O(A) RESPONDENTE DISSE QUE COMPROU OU ENCOMENDOU PRODUTOS OU SERVIÇOS PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES. POR FAVOR, CONFIRME A FORMA DE ENTREGA COM O ENTREVISTADO. ###

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Entregues em casa	1	2	8	9

B	Retirados na loja ou em local indicado pelo vendedor	1	2	8	9
C	Baixados ou acessados pela Internet em sites, aplicativos ou programas de computador	1	2	8	9

PARA TODOS

H12) Nos últimos 3 meses, você _____? (LER OPÇÕES - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Pagou por serviços de filmes ou séries pela Internet, como, por exemplo, Netflix [“NÉTIFLIX”] ou Globoplay	1	2	8	9
B	Pagou por serviços de músicas pela Internet, como, por exemplo, Spotify [“ISPÓTIFAI”] ou Deezer [“DÍIZER”]	1	2	8	9
C	Fez reservas de quartos ou acomodações pela Internet em sites ou aplicativos, como, por exemplo, Booking [“BÚQUIN”] ou Airbnb [“ÉIR-BI-EIN-BÍ”]	1	2	8	9
D	Fez reserva de carro para aluguel pela Internet	1	2	8	9
E	Contratou serviços financeiros pela Internet, como seguros, empréstimos ou financiamentos	1	2	8	9
F	Contratou pela Internet cursos pagos	1	2	8	9
G	Fez pedidos de refeições em sites ou aplicativos, como, por exemplo, no iFood [“AI-FÚD”], ou Uber Eats [“UBER ITS”]	1	2	8	9
H	Pediu táxis ou motoristas em aplicativos, como, por exemplo, no Uber ou 99	1	2	8	9
I	Contratou algum outro serviço pago pela Internet	1	2	8	9

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2 OU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM DA H12. SE NÃO (CÓD. 2) OU NÃO SABE (CÓD. 8) EM H2 E NENHUM SIM (CÓD. 1) EM H12, AGRADEÇA E ENCERRE

H13) Nos últimos 3 meses, você _____?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Teve problema no pagamento de produtos ou serviços pela Internet	1	2	8	9
B	Teve problema na entrega de algum produto ou serviço que você comprou ou contratou pela Internet	1	2	8	9
C	Teve problema com a qualidade do produto ou serviço que comprou ou contratou pela Internet	1	2	8	9
D	Fez avaliações na Internet após comprar ou contratar algum produto ou serviço pela Internet	1	2	8	9
E	Fez reclamações na Internet após comprar ou contratar algum produto ou serviço pela Internet	1	2	8	9

APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA H2 OU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM DA H12. SE NÃO (CÓD. 2) OU NÃO SABE (CÓD. 8) EM H2 E NENHUM SIM (CÓD. 1) EM H12, AGRADEÇA E ENCERRE

H20) Agora, eu vou ler algumas afirmações sobre hábitos de compras durante a pandemia da COVID-19. Por favor, me diga se você concorda totalmente, concorda, não concorda nem discorda, discorda ou discorda totalmente de cada uma delas:

	Concorda totalmente	Concorda	Não concorda nem discorda	Discorda	Discorda totalmente

A	Desde o início da pandemia, estou comprando mais pela Internet do que antes	1	2	3	4	5
B	Desde o início da pandemia, minhas compras pela Internet têm sido principalmente de produtos essenciais, como alimentos e bebidas	1	2	3	4	5
C	Desde o início da pandemia, estou mais interessado(a) em serviços de entretenimento ou produtos para casa	1	2	3	4	5
D	Por conta da pandemia, decidi adiar gastos grandes	1	2	3	4	5
E	Desde o início da pandemia, estou comprando mais de produtores locais e pequenos comércios	1	2	3	4	5

H24_1) Antes da pandemia da COVID-19, você comprava: **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

Só pela Internet	1
Mais pela Internet do que em lojas físicas	2
Tanto em lojas físicas quanto pela Internet	3
Mais em lojas físicas do que pela Internet	4
Só em lojas físicas	5
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

H24_2) Após o fim da pandemia da COVID-19, você acha que você vai comprar: **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

Só pela Internet	1
Mais pela Internet do que em lojas físicas	2
Tanto em lojas físicas quanto pela Internet	3
Mais em lojas físicas do que pela Internet	4
Só em lojas físicas	5
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

H26_1) O quanto você acha que, durante a pandemia da COVID-19, os pequenos comerciantes e pequenos produtores entenderam a importância de usar a Internet e aplicativos de celular? Eles entenderam: **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

Muito	1
Um pouco	2
Nada	3
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

H26_2) E o quanto você acha que os pequenos comerciantes e pequenos produtores conseguiram usar a Internet e aplicativos de celular para divulgar ou vender seus produtos e serviços durante a pandemia da COVID-19? Eles conseguiram: **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

Muito	1
Um pouco	2
Nada	3
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9