|  |  |
| --- | --- |
| Z:\CETIC.BR (repositório)\Centro Regional UNESCO\Úteis\LOGO PORT.jpg | **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)** |  |
| **1** | **2** | **3** | **4 ou +** | **Quantidade** |
| 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 CONTRIBUI 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/ Ginasial Incompleto |
| Fundamental II Completo/ Médio Incompleto | **2** | Ginasial 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 QUESTINÁRIO. 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 |
| I\_I\_I |

**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 pelo 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 **[“UAIFAI”]** | 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 **[“UÁTIZÁPI”]** | 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 *on-line*, 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 **[“DÍIZER”]** 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 encomendouprodutos 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, *tablets*, 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 **[“ISCÁIPE”]** 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 *on-line* ou transferência bancária  | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | Pagamento na entrega  | 1 | 2 | 8 | 9 |
| E | Serviço de pagamento *on-line*, como PagSeguro, PayPal **[“PEIPAU”]** ou Google Checkout **[“GÚGOL CHÉCAUTI”]** | 1 | 2 | 8 | 9 |
| F | Cartão de presente ou *voucher on-line* | 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 |