

INQUÉRITO

As Comunicações no Século XXI

No sentido de melhor conhecer o impacto e tendências da evolução do sector de comunicações na vida quotidiana dos consumidores, com importância fundamental para a defesa do interesse público, o Instituto de Comunicações de Portugal lança esta Consulta Pública em parceria com a DECO.

Apelamos, assim, aos consumidores, que nos ajudem a conhecer melhor as suas preferências e opiniões, de modo a preparar o futuro das comunicações em Portugal, numa Sociedade da Informação que está e irá alterar os hábitos dos cidadãos do mundo inteiro.

Agradecemos que nos conceda uns minutos no preenchimento deste inquérito, e que o devolva até à data indicada. Em nome de todos, o nosso MUITO OBRIGADO.

O presidente do Instituto
Dr. Luís Nazaré

O presidente da DECO
Dr. João Nabais

- *Indique a área da sua residência:*

AVEIRO	<input type="checkbox"/>	FARO	<input type="checkbox"/>	SETÚBAL	<input type="checkbox"/>	FUNCHAL	<input type="checkbox"/>
BEJA	<input type="checkbox"/>	GUARDA	<input type="checkbox"/>	VIANA DO CASTELO	<input type="checkbox"/>		
BRAGA	<input type="checkbox"/>	LEIRIA	<input type="checkbox"/>	VILA REAL	<input type="checkbox"/>		
BRAGANÇA	<input type="checkbox"/>	LISBOA	<input type="checkbox"/>	VISEU	<input type="checkbox"/>		
CASTELO BRANCO	<input type="checkbox"/>	PORTALEGRE	<input type="checkbox"/>	PONTA DELGADA	<input type="checkbox"/>		
COIMBRA	<input type="checkbox"/>	PORTO	<input type="checkbox"/>	ANGRA DO HEROÍSMO	<input type="checkbox"/>		
ÉVORA	<input type="checkbox"/>	SANTARÉM	<input type="checkbox"/>	HORTA	<input type="checkbox"/>		

- *Em que intervalo se enquadra a sua idade:*

inferior a 18 anos entre os 18 e os 55 anos superior a 55 anos

- *Assinale o seu grau de estudos:*

Primário / Básico 9º ano 10º a 12º ano Ensino profissional Bacharelato Licenciatura

- *Em média, qual é o rendimento líquido mensal (sem impostos) do seu agregado familiar*

Menos de 150 contos por mês De 150 a 249 contos por mês De 250 a 349 contos por mês
De 350 a 499 contos por mês De 500 a 750 contos por mês Mais de 750 contos por mês

- *No seu agregado familiar existe alguém com necessidades especiais?*

Sim Não

1. Dos seguintes equipamentos/serviços, assinale de quais dispõe em sua casa:

- Telefone fixo..... Quantos? para utilização: Pessoal Profissional
- Telefone sem fios Quantos? para utilização: Pessoal Profissional
- Telemóvel..... Quantos? para utilização: Pessoal Profissional
- Televisão Quantas? destas, quantas estão ligadas: ao satélite? e à TV Cabo? via cabo via satélite
- Computador..... Quantos? para utilização: Pessoal Profissional
- Internet..... Quantas assinaturas? para utilização: Pessoal Profissional

2. O comércio electrónico é já uma realidade.

2.1. Que aspectos mais o atraem na compra de bens ou serviços através da Internet?

(Assinale, no máximo, dois aspectos)

- Facilidade
- Disponibilidade do produto / serviço
- Comodidade
- Diversidade de escolha
- Possibilidade de comparação entre várias ofertas
- Discrição da compra
- Preço
- Outro
- Nenhum
- Sem opinião

2.2. E que aspectos mais o preocupam?

(Assinale, no máximo, três aspectos)

- Segurança nas transacções
- Excessivo apelo ao consumo
- O facto de não ter contacto directo com o produto
- Publicidade pouco clara
- Atendimento não personalizado
- Entrega posterior
- Dificuldades de utilização na pesquisa
- O fornecimento de dados pessoais
- O estarem ao alcance de menores
- Outro
- Nenhum
- Sem opinião

3. Os aparelhos ou equipamentos electrónicos tendem a tornar-se rapidamente ultrapassados com a constante evolução tecnológica. Este facto obriga a uma constante compra de novos aparelhos sempre que se queira beneficiar das novas possibilidades existentes.

3.1. Nesse sentido, sempre que são lançados no mercado novos produtos ou modelos, quais dos seguintes aspectos mais o preocupam:

(Assinale, no máximo, dois aspectos)

- Incompatibilidade entre os equipamentos actuais e futuros
- Custos constantes com a compra de novos equipamentos
- Perda de "opções" ou funcionalidades, se não se acompanhar a evolução
- Perda de acessibilidade a determinados serviços

3.2. Quando surge um produto / equipamento novo, prefere

- Comprá-lo logo que é lançado no mercado
- Esperar algum tempo, até saber mais sobre esse produto / equipamento

3.3. E em relação a um novo modelo / versão de um produto/equipamento de que já disponha, prefere:

Comprá-lo logo que é lançado no mercado
Rentabilizar ao máximo o modelo/versão de que já dispõe

4. Para poder beneficiar de um serviço mais personalizado e de mais fácil utilização, está disposto a uma maior divulgação dos seus dados pessoais?

Totalmente
Pouco
Nada

5. Considerando a possibilidade de ter acesso a mais informação e serviços (telefone, Internet, televisão, etc), a partir de vários locais, qual a sua maior preocupação:

(Assinale apenas uma opção)

Não poder dispor de alguns serviços em certos locais
Ter um custo adicional para dispor de alguns serviços em certos locais
Outro
Nenhum

6. No sector das telecomunicações e do audiovisual verifica-se, muitas vezes, a oferta de pacotes de serviços com descontos de quantidade. Nesse sentido prefere:

(Assinale apenas uma opção)

Contratar os pacotes de serviços, beneficiando dos descontos, apesar de não ter interesse em todo o pacote
Contratar os serviços individualmente, não beneficiando de qualquer desconto, mas adquirindo apenas os que lhe interessam
Poder negociar caso-a-caso

7. CONHECE todos os meios que dispõe para exercer o seu direito à reclamação, em relação a cada um dos seguintes serviços:

Serviço fixo de telefone –	Bem conhecidos <input type="checkbox"/>	Pouco conhecidos <input type="checkbox"/>	Nada conhecidos <input type="checkbox"/>
Serviço móvel terrestre –	Bem conhecidos <input type="checkbox"/>	Pouco conhecidos <input type="checkbox"/>	Nada conhecidos <input type="checkbox"/>
Serviço de acesso à Internet –	Bem conhecidos <input type="checkbox"/>	Pouco conhecidos <input type="checkbox"/>	Nada conhecidos <input type="checkbox"/>
Serviço de televisão –	Bem conhecidos <input type="checkbox"/>	Pouco conhecidos <input type="checkbox"/>	Nada conhecidos <input type="checkbox"/>

8. Considera ADEQUADOS os meios de que dispõe para exercer o seu direito à reclamação, em relação a cada um dos seguintes serviços:

Serviço fixo de telefone –	Perfeitamente adequados <input type="checkbox"/>	Pouco adequados <input type="checkbox"/>	Nada adequados <input type="checkbox"/>
Serviço móvel terrestre –	Perfeitamente adequados <input type="checkbox"/>	Pouco adequados <input type="checkbox"/>	Nada adequados <input type="checkbox"/>
Serviço de acesso à Internet –	Perfeitamente adequados <input type="checkbox"/>	Pouco adequados <input type="checkbox"/>	Nada adequados <input type="checkbox"/>
Serviço de televisão –	Perfeitamente adequados <input type="checkbox"/>	Pouco adequados <input type="checkbox"/>	Nada adequados <input type="checkbox"/>

9. Se exercer o seu direito à reclamação, prefere uma resolução:

(Assinale apenas a sua preferência)

Directa sem intervenção de terceiros
Com intervenção de um centro de arbitragem
Recorrendo à mediação
Recorrendo ao sistema judicial
Outro

10. Estaria disposto a prescindir, em algumas zonas do país, de determinadas facilidades proporcionadas pelos novos sistemas de comunicações, para preservar o meio ambiente nessas zonas?

Completamente disponível

Parcialmente disponível

Indisponível

11. A variedade de equipamentos e serviços existentes dificulta-nos, por vezes, o pleno aproveitamento de todas as suas funcionalidades. Quais dos seguintes aspectos considera que poderia melhorar esse aproveitamento:

(Assinale, no máximo, três aspectos)

Maior simplicidade de utilização

Guia de utilização no próprio equipamento

Simplificação do manual de instruções

Integração de vários equipamentos num só

Melhor serviço de apoio a clientes

Formação para utilização do equipamento

Outro

12. Face a uma maior oferta de conteúdos de informação (voz; imagem; dados; programas; sítios da Internet; etc...), que aspecto considera mais relevante para simplificar a escolha:

(Assinale, no máximo, um aspecto)

Possibilidade de interacção e consequente escolha em tempo real

Boa organização da informação

Possibilidade de adaptar a aplicação às suas necessidades

Possibilidade de pesquisar facilmente a informação

Outro

13. O contínuo crescimento do número de utilizadores da Internet em Portugal deve-se principalmente a:

(Assinale, no máximo, três aspectos)

Maior desenvolvimento de sites em Português

Maior desenvolvimento de conteúdos que reflectam a cultura portuguesa

Redução do preço

Formação

Divulgação

Oferta via Internet de outro tipo de serviços (telefone, vídeo, etc)

Disponibilidade de equipamentos de acesso com maiores funcionalidades, que a tornam mais atraente (PC Multimédia/ Net by TV)

Outro

Nenhum

14. A Televisão Digital reveste-se de diversas características, algumas inovadoras, que permitem alterar substancialmente o serviço de televisão actual. Classifique as seguintes características:

Maior diversidade de canais	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Interactividade em tempo real	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Maior número de canais temáticos	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Publicidade personalizada	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Melhor qualidade de som e de imagem	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Mobilidade (recepção em movimento)	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Compra selectiva de canais	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Aquisição selectiva de programas/filmes mais aliciantes	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Canais locais	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>
Integração com outros serviços (ex: acesso à Internet e ao telefone)	Muito atraente <input type="checkbox"/>	Pouco atraente <input type="checkbox"/>	Nada atraente <input type="checkbox"/>

15. Considerando que o acesso ao serviço de televisão digital poderá implicar algumas alterações relativamente ao modo a que estamos habituados, quais os três aspectos que mais o preocupam em relação a este novo serviço:

- Custo do serviço
- Custo de acesso a determinados canais
- Aquisição e custo de novo(s) equipamento(s)
- Eventual degradação do serviço já disponível
- Não estar disponível em determinadas zonas do país
- Necessidade de, nalguns casos, ter de indicar os dados pessoais para ter acesso ao serviço
- Excessiva publicidade
- Outro
- Nenhum

16. Se para contratar o serviço de televisão digital tivesse de adquirir outro equipamento, o que preferiria:

(Assinale apenas uma opção)

- Manter o actual televisor e comprar apenas um descodificador separado (40 contos)
- Comprar um televisor digital com descodificador integrado (300 contos)
- Comprar um televisor digital de alta definição com descodificador integrado (2.000 contos)
- Não tenho interesse

17. Nas redes móveis (telemóveis), a gradual integração de outros serviços, como por exemplo, multimédia e acesso à Internet, proporcionam uma série de novas facilidades. Quais as duas facilidades que mais o atraem:

- Acesso a informações diversas
- Acesso à caixa de correio (e-mail)
- Teletrabalho
- Videoconferência
- Entretenimento
- Apoio a populações com necessidades especiais
- Nenhuma
- Outras

18. Com a integração de serviços, surge também a possibilidade de integração de equipamentos (telefone, televisão e computador). De entre os seguintes aspectos, indique o que lhe parece mais importante:

- Poupança de custos
- Poupança de espaço
- Comodidade
- Outro
- Nenhum

19. Tendo em vista os serviços de televisão, telefone (móvel ou fixo) e de acesso à Internet, bem como a possibilidade da sua integração indique em que medida considera importante cada um dos seguintes aspectos:

	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Muitíssimo importante
Fiabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade de utilização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preço / custo do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionalidade inovadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectiva utilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compatibilidade com outros equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opção de barramento a determinados serviços (ex: serviços de valor acrescentado, programação para adultos, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantia do equipamento / nível de serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptabilidade (personalizável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impacte na saúde humana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impacte ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Em caso de preferência, este inquérito pode ser respondido electronicamente no seguinte endereço:

www.icp.pt/converge

Em alternativa pode aceder via **www.deco.proteste.pt** ou **www.ic.pt** ou **www.apdc.pt**

Data limite para o envio do questionário:

Enviar, por favor, até ao dia **30 de Abril de 2000**

para

DECO-PRO TESTE / ICP

Remessa Livre 9952

1911-753 Lisboa