

# PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL 2005

*SURVEY ON THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES IN BRAZIL 2005*



Comitê Gestor da Internet no Brasil  
Brazilian Internet Steering Committee



ISBN 85-60062-02-5

Coordenação / *Coordination*: Rogério Santanna dos Santos

Edição / *Edition*: Mariana Balboni

Design e Diagramação / *Design and Desktop Publishing*: Reinaldo Ferraz and Everton Rodrigues

© 2006 Comitê Gestor da Internet no Brasil. Todos os direitos reservados.

© 2006 *Brazilian Internet Steering Committee. All rights reserved.*

Pesquisa sobre o  
Uso das Tecnologias da Informação e da  
Comunicação no Brasil –  
TIC DOMICÍLIOS e TIC EMPRESAS

*Survey on the Use of Information and  
Communication Technologies in Brazil –  
ICT HOUSEHOLDS and ICT ENTERPRISES*

2005

Comitê Gestor da Internet no Brasil  
*Brazilian Internet Steering Committee*



# » Sumário

## » Summary

|                                                                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| » Prefácio / Preface                                                                                                                                                                         | 10 |
| » Introdução / Introduction                                                                                                                                                                  | 16 |
| » Capítulo 1: Artigos / Articles                                                                                                                                                             | 19 |
| » 1.1. NOMES DE DOMÍNIO NA INTERNET<br><i>DOMAIN NAMES IN THE BRAZILIAN INTERNET</i><br>Demi Getschko                                                                                        | 21 |
| » 1.2. DESENVOLVIMENTO HUMANO E A APROPRIAÇÃO DAS TICs<br><i>HUMAN DEVELOPMENT AND THE ICT APPROPRIATION</i><br>Carlos Afonso, Luiz Fernando G. Soares                                       | 27 |
| » 1.3. A INCLUSÃO DIGITAL À LUZ DOS DIREITOS HUMANOS<br><i>THE DIGITAL INCLUSION AS FAR AS THE HUMAN RIGHTS</i><br>Marcelo Bechara                                                           | 33 |
| » 1.4. O DESAFIO DO GOVERNO ELETRÔNICO É GENERALIZAR O ACESSO À POPULAÇÃO<br><i>E-GOVERNMENT FACES THE CHALLENGE OF GENERALIZING ACCESS TO THE POPULATION</i><br>Rogério Santanna dos Santos | 39 |
| » 1.5. A REVOLUÇÃO SILENCIOSA...<br><i>THE SILENT REVOLUTION...</i><br>Cássio Jordão Motta Vecchiatti                                                                                        | 45 |
| » 1.6. BANDA LARGA É ESSENCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO DO PAÍS<br><i>BROADBAND TECHNOLOGY IS ESSENTIAL FOR THE COUNTRY'S ECONOMIC DEVELOPMENT</i><br>Rogério Santanna dos Santos              | 49 |
| » 1.7. O CENÁRIO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL<br><i>INFORMATION SECURITY IN BRAZIL</i><br>Cristine Hoepers, Klaus Steding-Jessen                                                     | 53 |
| » 1.8. A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA E SUAS AMEAÇAS<br><i>ELECTRONIC COMMUNICATION AND ITS THREATS</i><br>Henrique Faulhaber                                                                      | 59 |
| » 1.9. PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA TIC<br><i>TIC SURVEY MAIN RESULTS</i><br>Clifford Young                                                                                             | 65 |
| » Capítulo 2: TIC DOMICÍLIOS / ICT Households                                                                                                                                                | 69 |
| » 2.1. METODOLOGIA TIC DOMICÍLIOS<br><i>METHODOLOGY ICT HOUSEHOLDS</i>                                                                                                                       | 71 |
| » 2.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS PRINCIPAIS<br><i>SURVEY MAIN RESULTS</i>                                                                                                                       | 79 |

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| » <b>Capítulo 3: TIC EMPRESAS / ICT ENTERPRISES</b>                    | <b>93</b>  |
| » 3.1. METODOLOGIA TIC EMPRESAS<br><i>METHODOLOGY ICT ENTERPRISES</i>  | 95         |
| » 3.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS PRINCIPAIS<br><i>SURVEY MAIN RESULTS</i> | 103        |
| » <b>Apêndice / Appendix</b>                                           | <b>113</b> |
| » Questionário TIC Domicílios<br><i>ICT Households Questionnaire</i>   | 115<br>135 |
| » Indicadores TIC DOMICÍLIOS<br><i>Indicators ICT HOUSEHOLDS</i>       | 155        |
| » Questionário TIC EMPRESAS<br><i>ICT Enterprises Questionnaire</i>    | 233<br>247 |
| » Indicadores TIC EMPRESAS<br><i>Indicators ICT ENTERPRISES</i>        | 257        |

## » Tabelas / Tables

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 - Número de hosts Internet no Brasil / <i>Number of Internet hosts in Brazil</i>                                                                | 24  |
| 2 - Evolução do número de domínios .br / <i>Number of Domain Names under .br</i>                                                                  | 24  |
| 3 - Localização do Domicílio / <i>Location of Household</i>                                                                                       | 39  |
| 4 - Cor ou Raça / <i>Skin color or race</i>                                                                                                       | 40  |
| 5 - Pessoa Economicamente Ativa / <i>Economically Active Person (EAP)</i>                                                                         | 40  |
| 6 - Principais resultados da TIC 2005 em comparação com a PNAD 2004 / <i>Main results from TIC 2005 and its comparison with PNAD 2004 results</i> | 65  |
| 7 - Locais de acesso ao computador nos últimos 3 meses / <i>Where the computer was used in the last 3 months</i>                                  | 66  |
| 8 - Local de acesso à internet nos últimos 3 meses / <i>Where the Internet was accessed in the last 3 months</i>                                  | 67  |
| 9 - Como a internet foi acessada em casa / <i>How the internet was accessed at home</i>                                                           | 67  |
| 10 - Amostra da TIC DOMICÍLIOS / <i>ICT HOUSEHOLDS sample</i>                                                                                     | 72  |
| 11 - Margem de erro da amostra / <i>Sampling margin of error</i>                                                                                  | 72  |
| 12 - Distribuição de faixas de renda familiar / <i>Family income group distribution</i>                                                           | 74  |
| 13 - Características da amostra TIC DOMICÍLIOS / <i>ICT HOUSEHOLDS sample characteristics</i>                                                     | 76  |
| 14 - Cotas dos segmentos x Porte / <i>Segment quotas X Size</i>                                                                                   | 96  |
| 15 - Amostra região / <i>Region sample</i>                                                                                                        | 96  |
| 16 - Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) completa / <i>Annual Social Information Report complete (RAIS)</i>                               | 98  |
| 17 - Resumo RAIS / <i>Summary RAIS</i>                                                                                                            | 99  |
| 18 - Características da amostra - TIC EMPRESAS / <i>Characteristics of the ICT ENTERPRISES sample</i>                                             | 100 |

## » Gráficos / Graphics

|                                                                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 - Medidas de segurança adotadas em empresas com acesso à internet / <i>Security measures adopted by enterprises that have Internet access</i>                     | 55  |
| 2 - Proporção de domicílios que possuem equipamentos TIC / <i>Proportion of households with access to ICT equipments</i>                                            | 79  |
| 3 - Proporção de domicílios com computador, por região / <i>Proportion of households with computer, by region</i>                                                   | 80  |
| 4 - Proporção de domicílios com computador, por renda / <i>Proportion of households with computer, by income</i>                                                    | 81  |
| 5 - Proporção de domicílios com internet, por classe social / <i>Proportion of households with Internet access, by social class</i>                                 | 83  |
| 6 - Serviços de governo eletrônico utilizados na internet / <i>E-government services used in the internet</i>                                                       | 84  |
| 7 - Produtos e serviços adquiridos pela internet / <i>Products and services bought via internet</i>                                                                 | 85  |
| 8 - Problemas de segurança encontrados usando a internet / <i>Security problems faced using the internet</i>                                                        | 86  |
| 9 - Atividades realizadas pelo telefone celular / <i>Activities by cell phone</i>                                                                                   | 87  |
| 10 - Proporção de indivíduos que realizaram cursos de informática / <i>Proportion of individuals with computing and internet courses</i>                            | 88  |
| 11 - Tipo de conta de e-mail utilizada / <i>Type of e-mail account</i>                                                                                              | 89  |
| 12 - Frequência de recebimento de spam na principal conta de e-mail de uso pessoal / <i>Frequency of spam at the primary e-mail account for personal use</i>        | 90  |
| 13 - Valor máximo declarado para aquisição de computador / <i>Maximum stated amount an individual would spend for a computer</i>                                    | 91  |
| 14 - Proporção de empresas que usam computadores, por mercado de atuação e região / <i>Proportion of businesses using computers, by industry and region</i>         | 103 |
| 15 - Grau de substituição do correio postal por meios eletrônicos de comunicação / <i>Substitution level of traditional postal mail by electronic communication</i> | 104 |
| 16 - Proporção de empresas que usam internet, pelo porte da empresa / <i>Proportion of enterprises using the internet, by size</i>                                  | 105 |
| 17 - Proporção de empresas com website, por mercado de atuação / <i>Proportion of enterprises with a website, by industry</i>                                       | 106 |
| 18 - Tipos de bens e serviços encomendados pela internet / <i>Type of goods and services ordered via Internet</i>                                                   | 107 |
| 19 - Total de vendas pela internet por tipo de bens e serviços / <i>Total of Internet sales according to products and services</i>                                  | 108 |
| 20 - Serviços de governo eletrônico utilizados na internet / <i>E-government services accessed over the Internet</i>                                                | 109 |
| 21 - Problemas de segurança encontrados / <i>Identified IT security problems</i>                                                                                    | 110 |



## » Prefácio

A sociedade da informação é hoje uma realidade inquestionável para uma parcela significativa da população brasileira. A medida que ela se desenvolve, cresce a preocupação do governo e de parcelas organizadas da sociedade civil em relação ao acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação (TICs), consideradas atualmente um pressuposto para a participação democrática na sociedade.

Para a elaboração de políticas públicas que garantam esse acesso, assim como para acompanhar, monitorar e avaliar o impacto sócio-econômico das TICs, se faz necessária a coleta e divulgação de dados e indicadores confiáveis a respeito da disponibilidade, uso e penetração da Internet no país.

O Comitê Gestor da Internet no Brasil, enquanto coordenador das iniciativas de serviços Internet no país, tem como uma de suas principais atribuições coletar e disseminar informações sobre os serviços internet. Esses dados e indicadores são fundamentais para medir o progresso do uso das TICs no Brasil, e também para permitir a comparabilidade da realidade brasileira com outros países.

Esta publicação reúne artigos e os resultados completos da primeira **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC DOMICÍLIOS e TIC EMPRESAS** realizada entre os meses de agosto e setembro de 2005, sob a coordenação do Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Comitê Gestor da Internet no Brasil

Abril 2006

## » Preface

*Today the information society is an unquestionable reality for a significant portion of the Brazilian population. As the information society develops, also grows the concern among the government and segments of the civil society about the access to new information and communication technologies (ICT), currently seen as pre-condition for a democratic participation in the community.*

*In order to deploy public policies that assure this access, as well as to follow-up, monitor and assess the social and economic impact of ICTs, it's necessary to collect and publish reliable data and indicators about the availability, use and penetration of the Internet in the country.*

*One of the most important tasks of the Brazilian Internet Steering Committee, as coordinator of initiatives on Internet services in Brazil, is to collect and publish information about Internet services. These data and indicators are crucial in order to measure the progress in using ICT in Brazil, and also to compare the Brazilian reality with the situation in other countries.*

*This publication reunites articles and the complete results of the first **Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazil – ICT HOUSEHOLDS and ICT ENTERPRISES** carried through August and September 2005, under the coordination of the Brazilian Internet Steering Committee.*

Brazilian Internet Steering Committee

April 2006



Pesquisa sobre o  
Uso das Tecnologias da Informação e da  
Comunicação no Brasil –  
TIC DOMICÍLIOS e TIC EMPRESAS

*Survey on the Use of Information and  
Communication Technologies in Brazil –  
ICT HOUSEHOLDS and ICT ENTERPRISES*



Nota aos leitores / *Note for readers*

Devido ao “arredondamento” dos números, a soma das porcentagens pode não corresponder ao total.  
*Due to rounding the sum of individual figures may not equal to total.*



## » Introdução

O desenvolvimento da internet no Brasil requer a construção de indicadores confiáveis e constantes que são imprescindíveis para a gestão dos processos e a tomada de decisão. É necessário que esse trabalho seja feito de forma sistemática e com uma metodologia que permita a comparação com os indicadores dos demais países para que possamos verificar as melhores e as piores práticas e as zonas nas quais o desenvolvimento da internet deve ser estimulado.

A Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação em Domicílios e Empresas no Brasil, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, em parceria com o Instituto Ipsos-Opinion, desempenha um papel fundamental ao medir o progresso do uso das TICs no país. A sistematização desses indicadores é necessária para o desenvolvimento da internet e para a estruturação de políticas públicas nessa área. Não se pode gerir aquilo que não se controla e não se controla aquilo que não se mede.

A metodologia utilizada pela pesquisa seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo a comparabilidade internacional. Realizada nos meses de agosto e setembro de 2005, a pesquisa se divide em TIC EMPRESAS e TIC DOMICÍLIOS. A amostra probabilística da pesquisa para ambos os casos tem uma margem de erro de no máximo 1,5% no âmbito nacional e de 5% regionalmente. A metodologia da mostra de domicílios também utiliza os dados da pesquisa PNAD, levantamento estatístico que integra o Programa Nacional de Pesquisas Contínuas por Amostra de Domicílios do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e utiliza como dados secundários o Censo 2000 do IBGE.

## » Introduction

*Internet development in Brazil requires the establishment of steady and reliable indicators that are essential for process management and decision-making. This task has to be done systematically and adopting a methodology that allows comparing these indicators to the indicators of other countries, so that we can ponder the best and worst practices, in addition to the areas where Internet development should be encouraged.*

*The Survey on the Use of the Internet in Brazilian Households and Enterprises carried out by the Brazilian Internet Steering Committee, partnering with the Ipsos-Opinion Institute, performs a critical role measuring the use of Information and Communication Technologies (ICTs) throughout the country. The streamlining of these indicators is necessary for Internet development and for the structuring of public policies in this field. No one can manage what cannot be controlled, and no one can control what cannot be measured.*

*The methodology adopted by the survey followed the international standards of the OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) and the Eurostat (Statistical Office of the European Commission), enabling international comparability. The survey, carried out in the months of August and September 2005, was split into ICT ENTERPRISES and ICT HOUSEHOLDS. The probabilistic sample of the survey for both cases is subject to a maximal error margin of 1.5% nationally, and 5% regionally. The methodology used for the household sampling also uses data from the PNAD survey, a statistical appraisal that integrates IBGE's National Household Sample Survey, and uses IBGE's Population Census 2000 as secondary data.*

*The ICT ENTERPRISES 2005, carried out by the Ipsos-Opinion Institute surveyed the use of the Internet by enterprises,*

A TIC EMPRESAS 2005 investigou a penetração e uso da internet em empresas, incluindo: o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação; o Uso da Internet; Comércio Eletrônico; Governo Eletrônico; e Segurança. As entrevistas foram aplicadas por telefone para 2.030 empresas com mais de 10 funcionários de todas as regiões do País, e que compõem os sete segmentos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE): Indústria de Transformação; Construção; Comércio e Reparação de Automóveis; Hotelaria e Alimentação; Transporte, Armazenagem e Comunicação; Atividades Imobiliárias; Atividades Cinematográficas, Vídeo, Rádio e TV.

A TIC DOMICÍLIOS 2005 mediu a penetração e uso da internet em domicílios a partir dos seguintes módulos: Acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação; Uso do Computador; Uso da internet; Governo Eletrônico; Comércio Eletrônico; Segurança; Acesso sem fio; Habilidades com Computador e a Internet; Uso do e-mail; Spam; e Intenção de Aquisição de Equipamentos e Serviços TIC. As entrevistas foram realizadas presencialmente, em 8.540 domicílios e com indivíduos a partir dos 10 anos. Os resultados permitem a apresentação dos indicadores por 15 regiões e áreas metropolitanas, com informações sobre classe social, grau de instrução, idade e sexo.

Pesquisas importantes como essa contribuem para promover o debate, criar as condições para que o setor público possa planejar os programas de governo eletrônico e de inclusão digital, bem como as políticas de difusão da banda larga no país e toda a infra-estrutura co-relacionada com o desenvolvimento da internet. Esses indicadores também são importantes para que as empresas privadas e os empreendedores planejem seus negócios e avaliem as tendências relacionadas ao crescimento da internet que é o centro nervoso da economia globalizada. Essa é uma importante contribuição que o Comitê Gestor da Internet oferece à sociedade e ao governo com informações adequadas para a promoção de e-serviços e dos e-negócios no país.

*including the use of Information and Communication Technologies, the use of the Internet, e-Commerce, e-Government, and security. Telephone interviews were performed in 2,030 enterprises that employ more than 10 persons, in all regions of the country, and that are part of the seven segments of the National Economic Activity Classification (NACE): Manufacturing; Construction; Trade / Vehicle Repair; Hotel / Food Industry; Transportation / Warehousing / Communication; Real Estate Activities; Real Estate Activities / Rental and Services; Movie Industry / Video / Radio / TV.*

*The ICT HOUSEHOLDS 2005 measured the coverage and use of the Internet in households, based on the following modules: Access to Information and Communication Technologies; Use of the Computer; Use of the Internet; e-Government; e-Commerce; Security; Wireless access, Internet and Computer Skills; Use of e-mail; Spam; and Intention to Purchase ICT Equipment and Services. Live interviews were carried out in 8,540 households with 10-year-old or older individuals. The outcomes make possible the presentation of the indicators in 15 regions and metropolitan areas, including information on social stratum, background, age, and gender.*

*Important surveys, such as this one, do contribute to promote the exchange of ideas, to establish the appropriate conditions for the public sector to plan e-Government and digital inclusion strategies, as well as policies for broadband dissemination throughout the country, and the whole infrastructure related to Internet development. These indicators are also important for private enterprises and entrepreneurs to plan their businesses and evaluate the trends related to the growth of the Internet, which is the spinal chord of a globalized economy. This is an important contribution that the Brazilian Internet Steering Committee offers to the society and to the government – information that is suitable for the promotion of e-Services and e-Businesses in the country.*



---

# » Capítulo 1: Artigos

» *Chapter 1: Articles*

---



## » 1.1. NOMES DE DOMÍNIO NA INTERNET\*

O Brasil trocou seu primeiro tráfego IP internacional em janeiro de 1991 na linha Fapesp-Fermilab, que alimentava a rede ANSP (an Academic Network at São Paulo) e a rede RNP (Rede Nacional de Pesquisa). Antes disso, porém, a delegação do **.br** já havia ocorrido. Em 18 de abril de 1989, o **.br** da raiz do DNS internet já apontava para máquinas servidoras de nomes na Fapesp (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo). A `fppsp.fapesp.br` (143.108.1.1) e, mais tarde, a `dixit.ansp.br` (143.108.1.17) e a `merak.fapesp.br` (143.108.1.13) foram designadas como servidoras de nomes para o **.br**.

Ainda em 1991 fez-se a primeira definição de estrutura de nomes sob o **.br**. À época decidiu-se que:

- Universidades e Institutos de Pesquisa poderiam ficar diretamente sob o **.br**, como exemplo: `usp.br`, `ufrj.br`, `puc-rio.br`, `inpe.br`

- seriam criados DPNs (domínios de primeiro nível) sob o **.br** espelhando os existentes nos EUA à época. Criaram-se: `com.br`, `net.br`, `org.br`, `gov.br` e `mil.br`;

- sob o `gov.br` registrar-se-iam as entidades do Governo Federal e seriam criadas as siglas de estado (`sp.gov.br`, `rj.gov.br`, etc) para abrigar as entidades estaduais.

Como também ocorreu nos Estados Unidos até final de 1993, em 1994 a rede brasileira era ainda praticamente acadêmica, com poucos registros em outros DPNs. No final de 1994, a Embratel (`embratel.net.br`) lançou uma campanha de assinaturas para provimento de acesso internet individual, telefônico, que representou a primeira iniciativa claramente comercial na internet brasileira. O registro brasileiro, sediado na Fapesp, registrava nomes de domínio sob **.br** e distribuía endereços IPv4 a quem os necessitasse, sem custo mas não sem antes passar o candidato por um rigoroso crivo sobre suas reais necessidades, dimensão e política de roteamento.

Em 1995 foi criado o Comitê Gestor da Internet no Brasil, que chamou a si a responsabilidade de gerir a raiz **.br** e de distribuir números IPv4. Essas funções, que até então eram executadas pela equipe de redes (ANSP) dentro da Fapesp, foram redelegadas pelo `CGI.br` à mesma equipe que as executava, agora com apoio administrativo de um projeto de pesquisa no âmbito Fapesp. Ainda em 1995 o `CGI.br`

## » DOMAIN NAMES IN THE BRAZILIAN INTERNET\*

*Brazil performed its first international IP traffic in January 1991 over the line Fapesp-Fermilab, which fed the ANSP network (an Academic Network at São Paulo) and the RNP network (National Research Net). The delegation of .br however, had already occurred. On April 18, 1989, the .br entry on the Internet DNS root already pointed to name servers located at Fapesp (The State of São Paulo Research Foundation). `fppsp.fapesp.br` (143.108.1.1), and later `dixit.ansp.br` (143.108.1.17) and `merak.fapesp.br` (143.108.1.13) were designated name servers for .br.*

*During 1991, the names structure under .br. was defined for the first time. On that occasion, it was decided that:*

- Universities and research institutes could be registered directly below .br, e. g.: `usp.br`, `ufrj.br`, `puc-rio.br`, `inpe.br`*

- SLDs (Second Level Domains) would be created under .br, reflecting those SLDs already existing at that time in the US. The new introduced SLDs were: `com.br`, `net.br`, `org.br`, `gov.br`, and `mil.br`;*

- `gov.br` would be used to register federal governmental agencies and state acronyms were created at third level (`sp.gov.br`, `rj.gov.br`, etc) in order to shelter the state agencies. Like what happened also in USA until the end of 1993, in 1994 the Brazilian Internet was still almost entirely academic, with few registries in other SLDs. At the end of 1994, Embratel (`embratel.net.br`) launched a subscription campaign for the provision of dialed individual Internet access and that was represented as the first clearly commercial initiative in the Brazilian Internet. The Brazilian registry, whose headquarters was at Fapesp, registered domain names under .br and assigned IPv4 addresses to whom needed them, without costs, but only after screening the applicant through a thorough exam about his/her actual necessities, dimension and routing policy.*

*The Brazilian Internet Steering Committee was formed in 1995 and assumed the responsibility to manage the root .br and to*

\* Demi Getschko, Diretor-Presidente do NIC.br / \* Demi Getschko, NIC.br CEO

decidiu que a atividade de registro sob o **.br** deveria tornar-se autosustentável, o que implicava no fim da gratuidade do registro de domínios, que de fato veio a ocorrer em 1997.

O fluxo de pedidos de registro de nomes de domínio na área comercial cresceu muito em 1996 e, com isso, dois problemas tiveram que ser enfrentados:

- a necessidade de um sistema automatizado de registro de domínios;
- medidas que impedissem a usurpação de direitos de terceiros, como titulares marcas conhecidas etc, por oportunistas do novo “negócio” de comercializar nomes de domínio.

O primeiro desses tópicos foi resolvido em 1997, com o desenvolvimento de um sistema automático de registro e publicação de DNS que tem se mostrado eficiente e evoluído a ponto de ser repassado a vários países para seu próprio uso. O segundo ponto requereu medidas mais radicais: o CGI.br restringiu o registro de domínios sob o **.br** a apenas um por CNPJ, lembrando ainda que somente a pessoas jurídicas era permitido o registro. Certamente uma medida algo impopular entre as grandes organizações, mas que contribuiu em muito para que se evitasse a usurpação de nomes e se protegessem direitos de muitos, que ainda não haviam acordado para as novas realidades da rede.

Em 1998 iniciou-se a cobrança do registro brasileiro, como preconizado pelo CGI.br. Baseando-se no que se praticava no exterior o CGI.br estabeleceu uma taxa de 50 reais (equivalentes, então, a 50 dólares americanos) para o registro de um nome de domínio, mais 50 reais pela manutenção anual. Gradualmente, e à medida que a Internet comercial avançava, a restrição de um domínio por CNPJ foi aliviada para dez domínios por CNPJ e, finalmente, abolida em seu todo.

A estrutura do DNS brasileiro ganhou novos DPNs e uma estrutura mais estratificada. Passou a contar com quatro categorias distintas de nomes de domínio:

- historicamente, universidades e institutos de pesquisa superior, continuavam diretamente sob o **.br**
- diversos DPNs para instituições comerciais, industriais e de serviços, alguns abertos para registro sem restrições e outros com regras que preservassem a sua semântica. Por exemplo, net.br, coop.br, fm.br e outros exigem documentação comprobatória, enquanto com.br, inf.br, ind.br e outros estão abertos a uso imediato. Org.br, por exemplo, só pode ser

*distribute IPv4 numbers. Those functions, former performed by the technical team (ANSP) within Fapesp, were re-delegated by CGI.br to the very same team, now with the administrative support of a research project from Fapesp. Still in 1995, CGI.br decided that the registry activity under .br should become self-sustainable, which represented the end of the gratuitousness of domain registration, as occurred in 1997.*

*During 1996 the inflow of domain name registration applications had saw an intense growth mainly from the commercial area, and for that reason two problems had to be faced:*

- *the need for an automated domain registration system;*
- *measures to prevent the squatting of rights from third parties, like holders of famous trademarks, etc., by opportunists in the new domain name trading “business”.*

*The first of those issues was solved in 1997, with the deployment of an automated DNS registration and publishing system that has been proved to be efficient and evolved to the point to be transferred to several countries for their own use. The second issue required a more radical procedure: CGI.br restricted the domain registry under .br to only one registration per legal entity, remembering that only legal entities were allowed to register. It was for sure an unpopular measure among large organizations, but which had a great contribution preventing name squatting and protecting the rights of many people who didn't were aware of the new realities on the network.*

*In 1998, registrations in Brazil were charged, as recommended by CGI.br. Based on what was being charged in other countries and registries, CGI.br established a fee of 50 Reais (then equivalent to 50 US Dollars) for a domain name registration, plus 50 Reais for the annual maintenance costs. Gradually, as the commercial Internet expanded, the restriction of one domain per legal entity was relieved to ten domains per legal entity and eventually abolished.*

*The structure of the Brazilian DNS received new SLDs and a more stratified framework. It was divided in four distinct domain name categories:*

- *Historically, universities and superior research institutes continued directly under .br*
- *Several SLDs for commercial, industrial and service institutions, some of them open for unrestricted registration and some with rules to preserve their semantics. For example, net.br, coop.br, fm.br and others require the provision of documents, while com.br, inf.br, ind.br and*

usado por organizações sem fins de lucro, fato que deve ser comprovado pelo seu estatuto social.

- diversos DPNs para profissionais liberais, que podiam registrar usando seu CPF em *adv.br*, *eng.br*, *pro.br* e outros, sem necessidade de nenhum elemento comprobatório;

- domínio para pessoas físicas, em quarto nível, sob *abc.nom.br*, onde *abc* era criado no ato do registro.

Também é interessante notar algumas das políticas adotadas pelo registro brasileiro, que conferem ao **.br** especificidade e peculiaridades marcantes. O registro brasileiro não possui uma política de resolução de conflitos porque sempre delegou o exame do mérito de qualquer questão sobre eventuais conflitos sobre direito a nomes, ao judiciário. Por outro lado, adota medidas de grande cautela quando da remoção de domínios ou de transferência de titularidade. O ponto de apoio fundamental a essa política é a regra clássica da “internet” de que “o primeiro que chega é quem tem o direito inicial de ser atendido”. Sempre que o registro brasileiro detecta dificuldades na aplicação dessa regra, prefere não delegar o domínio a arriscar fazê-lo de forma imperfeita. Processos de liberação de nomes de domínio são freqüentes, públicos e não envolvem “leilões” com valores. Para o registro brasileiro, não há distinção de valor baseado em seu conteúdo “semântico” de um domínio: a todos os domínios corresponde o mesmo valor de retribuição que, por sinal, também foi gradualmente sendo reduzido. Dos originais 50 reais por registro e anuidade passou-se a 40 reais por registro e por anuidade e, finalmente, a 30 reais por anuidade e sem mais taxa de registro, como é hoje.

Os esforços que o registro brasileiro fez para manter-se equilibrado entre uma postura “internet”, aberta a todos, e uma postura de proteção aos registrantes brasileiros, não permitindo registros de fora do país, solicitando documentação quando necessária e impondo restrições a nomes de domínio, surtiram efeitos positivos. O registro brasileiro responde hoje por cerca de 90% dos nomes existentes no país, o que torna o **.br** um dos domínios de código de país mais bem sucedidos na competição com os domínios genéricos (*.com*, *.net*). Esse desempenho mostra, também, que a designação **.br** tornou-se uma “marca” nacional na Internet e, assim, escolha prioritária quando da definição de um nome de domínio nacional.

A tabela de evolução do número de registros sob o **.br** e a tabela que espelha o número de máquinas conectadas (ligadas a números IPv4 alocados ao Brasil e distribuídos pelo NIC.br) ilustra eloqüentemente esses resultados.»

*others are open for prompt use. Org.br, for example, may only be used by non-for-profit entities, a fact that has to be proved by their articles of incorporation.*

- Several SLDs for liberal professionals, who could register in adv.br, eng.br, pro.br and other domains using the number of their Natural Person Cadastre, without needing any other proving element;*

- The domain for natural persons in the fourth level, under nnn.nom.br, where nnn was created at the time of the registration.*

*It's also interesting to note that some policies adopted by the Brazilian registry make the .br registry a very specific and peculiar one. The Brazilian registry doesn't have a dispute resolution policy because it always delegated the analysis of the merit of any issue about possible conflicts on rights over names to the Judiciary. On the other hand, the Brazilian registry is very cautious about domain exclusions or transfers. The rationale for that policy is the classic "Internet" rule: "first-come-first-served". Every time the Brazilian registry detects difficulties to apply this rule, its staff prefers to not delegate the domain rather than to risk doing it in a less than perfect form. Domain name releasing processes are frequent, public and they don't involve "auctions" with monetary values. For the Brazilian registry, there are no value distinctions based on the "semantic" content of a domain: all domains have the same retribution amount, which by the way also was gradually reduced. The original fee of 50 Reais per registration and annuity was lowered to 40 Reais per registration and annuity and eventually to 30 Reais per annuity, without any more registration fees, as it is today.*

*The efforts of the Brazilian registry in order to balance between an "internet" attitude, open to anyone, and a protective attitude for Brazilian registrants, forbidding registrations from outside the country, requesting documents when needed and imposing restrictions for domain names, had positive effects. Today the Brazilian registry represents 90% of the names existing in the country, and this makes .br one of the most successful country code domains in comparison with generic domains penetration (.com, .net]. That performance also indicates that the designation .br became a national Internet "brand" and, therefore, the first choice when a national domain name is to be choosed.*

*The table showing the evolution of registry numbers under .br and the table indicating the number of connected computers (linked to IPv4 numbers allocated to Brazil and distributed by NIC.br) are an eloquent illustration of those results.»*

**Tabela 1 – Número de hosts Internet no Brasil**  
**Table 1 – Number of Internet hosts in Brazil**

| Período<br>Period            | Hosts<br>Hosts |
|------------------------------|----------------|
| Janeiro 2006<br>January 2006 | 5.094.730      |
| Julho 2005<br>July 2005      | 4.392.693      |
| Janeiro 2005<br>January 2005 | 3.934.577      |
| Julho 2004<br>July 2004      | 3.485.773      |
| Janeiro 2004<br>January 2004 | 3.163.349      |
| Janeiro 2003<br>January 2003 | 2.237.527      |
| Julho 2002<br>July 2002      | 1.988.321      |
| Janeiro 2002<br>January 2002 | 1.644.575      |
| Julho 2001<br>July 2001      | 1.025.067      |
| Janeiro 2001<br>January 2001 | 876.596        |
| July 2000<br>July 2000       | 662.910        |
| Janeiro 2000<br>January 2000 | 446.444        |
| Julho 1999<br>July 1999      | 310.138        |
| Janeiro 1999<br>January 1999 | 215.086        |
| Julho 1998<br>July 1998      | 163.890        |
| Janeiro 1998<br>January 1998 | 117.200        |

Fonte Source: Network Wizards

**Tabela 2 – Evolução do número de domínios .br**  
**Table 2 – Number of Domain Names under .br**

| Período<br>Period | Janeiro<br>January | Fevereiro<br>February | Março<br>March | Abril<br>April | Maió<br>May | Junho<br>June | Julho<br>July | Agosto<br>August | Setembro<br>September | Outubro<br>October | Novembro<br>November | Dezembro<br>December |
|-------------------|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|-------------|---------------|---------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| <b>2006</b>       | 866.969            | 880.782               | 899.044        |                |             |               |               |                  |                       |                    |                      |                      |
| <b>2005</b>       | 715.152            | 723.933               | 738.270        | 753.110        | 767.997     | 783.352       | 796.837       | 810.095          | 828.508               | 838.639            | 850.228              | 858.596              |
| <b>2004</b>       | 558.408            | 574.758               | 594.221        | 611.005        | 626.784     | 639.686       | 657.458       | 671.654          | 682.512               | 693.385            | 698.612              | 708.947              |
| <b>2003</b>       | 425.121            | 438.757               | 450.441        | 464.186        | 479.295     | 490.873       | 507.809       | 509.919          | 506.236               | 513.045            | 527.664              | 539.274              |
| <b>2002</b>       | 417.610            | 426.005               | 423.468        | 413.312        | 408.729     | 406.662       | 408.416       | 417.653          | 430.927               | 434.140            | 443.803              | 413.365              |
| <b>2001</b>       | 369.857            | 379.470               | 391.592        | 402.844        | 392.303     | 403.511       | 416.277       | 430.227          | 442.172               | 422.719            | 433.849              | 447.916              |
| <b>2000</b>       | 163.659            | 184.320               | 209.675        | 231.539        | 254.986     | 274.674       | 292.539       | 310.955          | 325.297               | 338.517            | 349.750              | 359.670              |
| <b>1999</b>       | 70.882             | 74.517                | 81.048         | 87.131         | 93.340      | 100.212       | 108.192       | 115.145          | 123.955               | 132.720            | 142.373              | 151.278              |
| <b>1998</b>       | 27.592             | 30.268                | 33.696         | 36.362         | 39.746      | 43.461        | 46.512        | 51.328           | 55.100                | 58.634             | 63.850               | 67.777               |
| <b>1997</b>       | 7.998              | 8.684                 | 9.901          | 10.853         | 11.873      | 13.444        | 15.007        | 16.841           | 19.521                | 21.508             | 23.495               | 25.802               |
| <b>1996</b>       | 851                | 1.006                 | 1.280          | 1.823          | 2.283       | 2.862         | 3.769         | 4.512            | 5.169                 | 5.883              | 6.678                | 7.507                |

Fonte Source: Registro.br





## » 1.2. DESENVOLVIMENTO HUMANO E A APROPRIAÇÃO DAS TICs\*

A iniciativa do Comitê Gestor da Internet no Brasil de produzir indicadores de presença / penetração das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no Brasil preenche uma lacuna crucial, já que nenhuma outra instituição pública ou privada vinha dando a devida importância ao tema. Até então, pesquisadores, praticantes de projetos, empreendedores e entidades governamentais tinham que se basear em estatísticas internacionais, em geral estimativas imprecisas, defasadas e incompletas, ou em dados nacionais sem o detalhamento e atualidade proporcionados por esses novos indicadores.

A gravidade das injustiças e disparidades sociais, econômicas e regionais torna ainda mais fundamental que o Brasil levante rigorosa e sistematicamente os dados de sua realidade - em particular, os indicadores relativos às TICs são hoje componentes essenciais para uma visão abrangente de como se dá o desenvolvimento humano no país. O acesso universalizado a essas novas tecnologias, bem como a apropriação social de seu uso efetivo, são tão essenciais hoje como o são a educação e saúde públicas - e portanto requerem estratégias de políticas públicas para sua plena realização.

Reportagens e publicações recentes com base em dados da Anatel e do IBGE, entre outros, já revelam disparidades cuja perpetuação é inaceitável. Como um exemplo, a curva de expansão da infra-estrutura de telefonia celular no Brasil tornou-se horizontal pouco depois de a cobertura alcançar metade dos 5560 municípios. Mais de 2.440 municípios em 2006 permanecem sem serviço local de telefonia celular. Nesses municípios há mais de 21 milhões de habitantes e, segundo as operadoras, se depender do mercado, estes brasileiros e brasileiras estarão condenados a nunca ter acesso ao serviço. No caso dos celulares, a estimativa é de que essas áreas agregariam “apenas” 1,4 milhões de novos usuários aos 88 milhões já existentes, não justificando o investimento.

Coincidentemente, são cerca de 2.430 os municípios brasileiros que não contam com acesso local à Internet - o que significa que as pessoas têm que fazer uma chamada interurbana para conseguir utilizar a rede. Os números são similares, já que pelos mesmos argumentos as operadoras não instalam extensões de suas espinhas dorsais Internet nesses municípios.

## » HUMAN DEVELOPMENT AND THE ICT APPROPRIATION\*

*The initiative of the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) to produce indicators of the presence/penetration of the Information and Communication Technology in Brazil fulfills a crucial gap, since no other public or private institution had been giving the due attention to the subject. Up to then, researchers, project practitioners, entrepreneurs and government entities had to base their conclusions on international statistics, normally unreliable, obsolete and incomplete, or on national data without the details and updated facts provided by these new indicators.*

*The seriousness of the injustices as well as the social, economic and regional disparities make it more fundamental that Brazil rigorously and systematically come up with its reality data - in particular, the indicators related to the ICTs are, nowadays, essential tools for a broad vision of how it is the human development in the country. The universal access to this technology as well as the social appropriation of the effective use of it are as essential nowadays as the public health and education - and, therefore, require strategies of public policies for their full realization.*

*Recent reports and publications, based on Anatel and IBGE data, among other institutions, have already revealed disparities of which the continuation is unacceptable. As an example, the cellular phone infra-structure expansion curve in Brazil has become flat soon after it reached half of the 5560 Brazilian cities. More than 2440 cities in 2006 remain without cellular phone local service. There are over 21 million people living in these 2440 cities and, as far as the cellular phone operators, these Brazilian citizens are condemned never to have access to this sort of services if it depends on the market itself. In the case of the cellular phones, it is forecast that “only” 1.4 million new users would be added to the 88 million people who already have access to the system, which would not justify the investment to be made.*

*Coincidentally, the number of cities that do not have local access to Internet is approximately 2.430 - which means that the people have to make a long distance call to be able to use the net. The numbers are*

\* Carlos Afonso, representante do terceiro setor no Comitê Gestor da Internet no Brasil, e Luiz Fernando G. Soares, representante da comunidade científica e tecnológica no Comitê Gestor da Internet no Brasil / \* Carlos Afonso, board member of the Brazilian Internet Steering Committee representing the third sector, and Luiz Fernando G. Soares, board member of the Brazilian Internet Steering Committee representing the scientific and technological community

Em resumo, pelo desejo das empresas de telecomunicações e de Internet, mais de 20 milhões de brasileiros estão e continuarão excluídos do acesso aos serviços que a telefonia celular e a Internet podem oferecer - serviços hoje essenciais, incluindo o acesso às crescentes facilidades de e-governo federais e estaduais, a integração de escolas e das atividades administrativas dos municípios à Internet etc. Se incluirmos as áreas empobrecidas das cidades maiores, esse número de condenados à desconexão eterna eleva-se em várias vezes (mesmo que nas áreas urbanas mais desenvolvidas haja grande abrangência da telefonia celular).

Alguns argumentam que se pode aproveitar a tecnologia de transmissão de dados atual via celulares para ampliar o acesso à rede. No entanto, o custo de conexão e utilização via celular com os padrões atuais é tão alto que somente aqueles com alto poder aquisitivo podem utilizá-lo regularmente - e estes já contam em geral com outros meios muito mais baratos de acesso, inclusive em banda larga.

Chega-se a um impasse - que alternativas existem para levar os benefícios essenciais da Internet (e com ela inclusive a telefonia mais barata via Internet) a essas populações? Não é surpresa que a grande maioria dos municípios não atendidos esteja no Norte e Nordeste do Brasil, onde estão os estados com menor poder econômico - apesar de haver municípios sem celular inclusive em São Paulo e, em número surpreendente, no Rio Grande do Sul (onde 139 municípios, mais de 28% do total, não têm estações de rádio-base da rede celular). Segundo reportagem recente de O Globo, "os dados da Anatel mostram que, em alguns estados do Norte e do Nordeste, como Roraima, Paraíba ou Maranhão, menos de 30% dos municípios são cobertos. No Piauí, são apenas 16,59%."

Algumas cidades buscam alternativas com seus próprios recursos e/ou mobilizando parcerias com diversos agentes, nacionais e até mesmo internacionais. Exemplos como o projeto Piraí Digital, na cidade de Piraí, Rio de Janeiro, e iniciativas de implantação de telecentros comunitários em várias cidades do país revelam que a criatividade e a busca de melhores práticas já existentes (para adaptá-las a situações locais e contornar a situação de abandono pelas concessionárias e provedores comerciais) já ocorrem em vários municípios em todas as regiões do país.

No entanto, alguns municípios são tão carentes de recursos que é preciso buscar formas de apoio envolvendo

*similar, since based on the same reasons; the operators do not install extensions of its main Internet lines in these cities.*

*To sum it up, owing to the will of the Internet and telecommunication companies, over 20 million Brazilians are, and will remain being, excluded from the access to services that the Internet and cellular phones can offer – which are, nowadays essential ones, including the access to the growing facilities of the federal and state e-government, the integration of schools and the cities' administrative activities to the Internet, etc. If we consider the larger cities' poor areas, this number of people condemned to the eternal disconnection is even higher (even if in the more development urban areas there may be a large area covered by the cellular phone services).*

*Some argue that technology of transmission of current data via cell phones may be used to broaden the access to the net. However, the costs related to the connection and utilization of the net via cell phones is so high that only those with high purchasing power can use it regularly and these people normally have access to other cheap ways of connecting, including the broad band.*

*We then come to a puzzle – which alternatives are there to take the essential benefits of the Internet (and along with it the cheaper access to telephone services via Internet) to those less privileged people? It is not a surprise that the great majority of the cities not included in the coverage by this technology is in the North and Northeast states of Brazil, where most of the poorest cities are located – although there are cities even in the states of São Paulo where there are no cell phone services either and, in a surprisingly large number, in the state of Rio Grande do Sul (where 139 cities, more than 28% of the total, do not have cellular phone base radio-stations). According to a recent report on the Brazilian newspaper O Globo, Anatel's figures show that, in some states of the North and Northeast regions, such as Roraima, Paraíba or Maranhão less than 30% of the cities are covered by this service. In the state of Piauí, only 16.59% of the cities are covered by it.*

*Some cities seek alternatives with their own resources or mobilize partnerships with several agents, local or even international. Examples such as the Piraí Digital project, in the city of Piraí, in the state of Rio de Janeiro, as well as initiatives of implementation of communitarian telecenters in several cities over the country, reveal that the creativity and the search for better already existent practices (in order to adapt them to local situations and to go around the situation of abandonment by the concessionaries and commercial suppliers)*

agentes externos à localidade, como é o caso da maioria dos municípios acima apontados, particularmente os do Norte e Nordeste do país.

Como ressalta estudo recente de pesquisadora do IPEA, hoje a apropriação das TICs pela totalidade da população é componente essencial para alcançar as Metas do Milênio da ONU. No entanto, apesar de ser uma prioridade do governo federal, o desafio da inclusão digital é complexo e, na escala brasileira, muito grande para que haja uma solução abrangente e centralizada.

É essencial combinar apoios dos vários governos com a iniciativa local e a “expertise” de organizações que já são conhecidas pela extensa experiência no campo. E, sobretudo, contar com dados preciosos como os produzidos com o apoio do CGI.br para aprofundar estratégias e ações efetivas. Os dados revelam com precisão, por exemplo, que 31% das famílias brasileiras não se beneficiarão com programas de redução de preços de computadores, pelo simples fato que estas não têm nenhuma sobra em seus rendimentos para qualquer gasto adicional, seja essencial ou não. Isso aponta para a importância ainda maior de centros de acesso coletivos, como os telecentros comunitários, redes de computadores em escolas e bibliotecas públicas, entre outros, que só poderão tornar-se efetivamente abrangentes com o apoio decisivo de políticas públicas.

## » Apropriação das TICs: o caso da TV digital

A evolução da TV analógica para a TV digital não é marcada apenas pelo aumento da qualidade do sinal de áudio e vídeo disponibilizados, mas também pelo fornecimento de novos serviços computacionais. Pode-se resumir as novas funcionalidades citadas como “agregar capacidade computacional à TV”. A esse computador agregado dá-se o nome de terminal de acesso (set-top box em inglês).

A possibilidade de transmissão de dados, além do áudio e vídeo principal que compõem um programa de TV, aumenta ainda mais a importância do sistema como um meio de difusão de informações. A inclusão de um canal de retorno permitirá a interação do usuário telespectador, a navegação nos dados difundidos pela emissora e, no caso de um canal bidirecional, o acesso a informações particulares oferecidas por qualquer provedor de conteúdo na rede de retorno (por exemplo, na Internet). No caso de um canal de retorno bidirecional de banda

already happen in various cities in all region s of the country.

However, some cities are so short of resources that they need to look for support from agents outside its locality, as it is the case of the majority of the above mentioned cities, particularly in the case of the North and Northeast states.

As a recent study developed by the IPEA highlights, nowadays the ICT appropriation by the totality of the population is an essential component to reach the ONU's Millennium Targets. Nevertheless, although it is a priority of the Federal Government, the digital inclusion challenge is complex and, in the Brazilian scale, too large so that there may be a centralized and broadening solution.

It is essential to combine the support of the various governments with the local initiative and the “expertise” of organizations that are already known for the extensive experience in the field. And, above all, it is important to count on precious data such as the data produced with the support of the CGI.br to further develop strategies and effective actions. The data reveals with accuracy, for instance, that 31% of the Brazilian families will not be benefited from the programs of computer reduced prices, simply because of the fact that these families have no money to spare from their income for any additional expense, being it essential or not. This situation points at the even bigger importance of the collective access centers, such as the communitarian telecenters, computer networks in schools and public libraries, among others, which will only become effectively broadening with the decisive support of public policies.

### » ICT Appropriation: The digital TV case

The evolution of the analogical TV to the digital TV is not only marked by the increase in the quality of audio and video signals made available by it, but also by the supply/availability of new computer services. One can summarize the new mentioned functionalities as “aggregating computer capacity to the TV”. This aggregated computer is commonly known as Access Terminal (set-top box in English).

The possibility of data transmission, besides the principal video and audio of which a TV program is composed of, increase even more the importance of the system as a mean of information diffusion. The inclusion of a return channel will allow the interaction while the spectator, the browsing in the data diffused by the channel and , in the case of a bidirectional channel, the access to private information made available by any message provider in the

larga, pode-se até pensar em um outro patamar de inclusão social, permitindo ao cidadão telespectador não apenas ter acesso a informações, como também prover conteúdo audiovisual que retrate sua produção cultural e realidade.

O Sistema Brasileiro de TV Digital visa a TV aberta, por difusão terrestre, e tem como um dos seus pressupostos básicos a inclusão digital. Esse propósito pode ser facilmente compreendido pelos indicadores, que revelam uma realidade nacional onde apenas 16,91% dos domicílios pesquisados têm acesso a um computador (2%, nas classes D e E) e um número ainda inferior, 10,08%, a um computador com acesso à rede Internet (0,251%, nas classes D e E). Por outro lado, o aparelho de TV se constitui no segundo eletrodoméstico de maior penetração, perdendo apenas para o fogão, estando presente em 95,7% dos domicílios pesquisados (91,12%, nas classes D e E).

A importância da TV digital aberta como meio de inclusão tem, no entanto, de ser pensada com cuidado. Um terminal de TV tem características bem diferentes de um computador: seu sistema de recepção é por difusão (broadcast); o usuário interage a partir de uma distância razoável da tela; sua assistência é agregadora; e seus dispositivos de E/S (controle remoto, etc.) são diferentes e, ainda, menos expressivos.

Como consequência, apenas como um exemplo, a interatividade do usuário não deverá ser tão frequente quanto no computador. Uma navegação intensa na Web, nos moldes do que é feito hoje na Internet, seria penosa com os dispositivos atuais e, na maioria das vezes, incomodaria o restante da assistência presente. Além disso, o acesso a dados individualizados exigirá terminais de acesso mais poderosos (canal de retorno bidirecional), o que implicará em um custo mais elevado e a necessidade de uma rede de acesso, paga ou financiada, que poderiam inviabilizar o uso pelas classes que se quer incluir.

Nota-se, assim, que a TV digital interativa, dentro da realidade atual, deve ser pensada apenas como um meio complementar, embora importante, para a inclusão digital.

O custo de um terminal de acesso é um limitante forte para as classes D e E. Os indicadores mostram que essas classes não têm como arcar com nenhum encargo extra, nem para aquisição do dispositivo, nem para a manutenção de uma assinatura em uma rede de acesso. O subsídio para a classe C pode ser válido, mas não é apenas essa classe que se quer incluir. «

*return network (for example in the Internet). In the case of a broad band bidirectional return channel, one can even think of another step of social inclusion, allowing the spectator not only to have access to the information, but also provide audiovisual content that portray its cultural production and reality.*

*The digital TV Brazilian System aims at the open TV, by terrestrial diffusion, and it has as one of its basic proposals the digital inclusion. This preposition can be easily understood by its indicators, which reveal a national reality where only 16,91% of the researched households have access to a computer (2% in the D and E classes) and an even inferior number, 10,08%, have access to a computer linked with the Internet network (0.25%, in the D and E classes). On the other hand, the TV set is the second most present home appliance, losing only to the cook, being found in 95.7% of the researched households (91.12% in the D and E classes).*

*The importance of the open digital TV as a mean of inclusion has to be thought over carefully though. A TV set has quite different characteristics when compared to a computer: its reception system is by diffusion (broadcast); the user interacts from a reasonable distance from the screen; its assistance is aggregating; and its E/S (remote control, etc.) devices are different and, still, less expressive.*

*As a consequence of it, just as an example, the user's interactivity shall not be as frequent as with the computer. An intense browsing in the web, in the today's Internet models, would be difficult with the current devices and, most of the time, would bother the rest of the present members watching it. Besides, the access to individualized data will require more powerful access terminals (bidirectional return channel), what will mean a much higher cost and the necessity of an access network paid and financed, what may not make it viable to the use by the classes that one wants to include.*

*It is noticeable, therefore, that the digital interactive TV, within the current reality, must only be thought as a complementary way, although important, to reach digital inclusion.*

*The cost of an access terminal is a strong barrier to the inclusion of classes D and E. Indicators show that these classes have no means to afford any extra expense, being it the acquisition of the device or the maintenance of a subscription to an access network. The subsidy for the class C may be valid, but it is not only this class that one wants to include in the system. «*





## » 1.3. A INCLUSÃO DIGITAL À LUZ DOS DIREITOS HUMANOS\*

Tratar a inclusão digital no Brasil sob o seu aspecto legal traz ao debate pelo menos dois questionamentos fundamentais que, apesar de não serem novos (e para mim já superados), merecem sempre atenção especial, haja vista discursos polêmicos dos menos preparados. O primeiro é a importância do tema como questão essencial diante de outras mazelas sociais em princípio mais emergentes, tais como a miséria, a fome e o desemprego. O outro diz respeito ao arcabouço jurídico sustentador de argumentos que possibilitem a plena concretização do processo de erradicação da exclusão digital como política de estado e de governo.

Em verdade, não é de hoje que o Direito corre atrás da Tecnologia. Giancarlo Taddei Elmi, Mário G. Losano e outros juristas italianos da escola de Florença desenvolveram conceitos como “Informática Jurídica” e a “Juscibernética”. Na prática, o que se estudava naquele momento (década de setenta) eram as aplicações tecnológicas no exercício das atividades jurídicas. Naturalmente, a coisa evoluiu e hoje a concepção jurídico-tecnológica ganhou proporções bem mais sólidas, mormente com a explosão da Internet a partir de meados da década de noventa.

Em relação especificamente aos Direitos Humanos, não poderia ser diferente. Em 1979, proferindo a aula inaugural no Curso do Instituto Internacional dos Direitos do Homem, em Estrasburgo, o jurista Karel Vasak utilizou, pela primeira vez, a expressão “gerações de direitos do homem”, buscando, metaforicamente, demonstrar a evolução dos direitos humanos com base no lema da revolução francesa (liberdade, igualdade e fraternidade).

De acordo com o referido jurista, a primeira geração dos direitos humanos seria a dos direitos civis e políticos, fundamentados na liberdade (*liberté*). A segunda geração, por sua vez, seria a dos direitos econômicos, sociais e culturais, baseados na igualdade (*égalité*). Por fim, a última geração seria a dos direitos de solidariedade, em especial o direito ao desenvolvimento, à paz e ao meio ambiente, coroando a tríade com a fraternidade (*fraternité*).

O professor e Juiz da Corte Interamericana de Direitos Humanos, Antônio Augusto Cançado Trindade, durante uma

### » THE DIGITAL INCLUSION AS FAR AS THE HUMAN RIGHTS\*

*Considering the digital inclusion in Brazil from its legal point-of-view brings to debate at least two fundamental issues that, although not new (and as far as I am concerned, overcome), always deserves special attention, given the polemic speeches given by the not so well prepared. The first issue is the importance of the subject as an essential question compared to other apparently more important social problems, such as misery, hunger and unemployment. The second subject refers to the juridical components that support the arguments that make it possible the complete concretization of the eradication process of digital exclusion as a government and state policy.*

*As a matter of fact, law has been running after technology for a long time, Giancarlo Taddei Elmi, Mario G. Losano and other Italian jurists from the School of Florence have developed concepts such as the Juridical Informatics” and the “Juscibernetics”. In practice, what was then studied (in the 70’s) was the technological applications in the exercise of the juridical activities. Naturally, things have made progress and nowadays, the juridical-technological concept have reached much more solid proportions, especially due to the internet explosion from the mid 90’s.*

*As far as the Human Rights, specifically, it could not be different. In 1979, while giving the inaugural class in the Human Rights International Institute Course, in Strasbourg, the jurist Karel Vasak used, for the first time, the expression “Human Right Generations”, trying to, metaphorically, show the Human Rights evolution based on the French Revolution triad (freedom, Equality and Fraternity).*

*According to the above mentioned jurist, the first generation of the human rights would be the civil and political rights, based on the freedom (*liberté*). The second generation, in its turn, would be the economic, social and cultural rights, based on the equality (*égalité*). Finally, the last generation would be the solidarity rights, especially the development, peace and environmental rights, finalizing the triad with the fraternity (*fraternité*).*

\* Marcelo Bechara é consultor jurídico do Ministério das Comunicações e conselheiro do CGI.br / \* Marcelo Bechara is a legal adviser at the Ministry of Communications and board member of the Brazilian Internet Steering Committee

palestra que proferiu em Brasília, em 25 de maio de 2000, comentou que perguntou pessoalmente para Karel Vasak por que ele teria desenvolvido aquela teoria. A resposta do jurista tcheco foi bastante curiosa: “Ah, eu não tinha tempo de preparar uma exposição, então me ocorreu de fazer alguma reflexão, e eu me lembrei da bandeira francesa”.

O que se percebe, de fato, é que tal divisão é meramente didática, não sendo razoável do ponto de vista histórico separar os direitos humanos em gerações. Até porque, sem muito critério, novas gerações foram acrescentadas à tríade inicial, destacando-se a quarta, desenvolvida pelo Professor Paulo Bonavides, um dos maiores especialistas no assunto. Para o grande constitucionalista, o direito à democracia (direta), o direito à informação e o direito ao pluralismo comporiam a quarta geração dos direitos fundamentais.

Para Hugo César Hoeschl, por sua vez, em “O Conflito e os Direitos da Vida Digital”, “Já se fala em direitos de quarta, quinta, sexta e até sétima gerações, surgidas com a globalização, com os avanços tecnológicos (cibernética) e com as descobertas da genética (bioética)”. Já José Alcebiades Junior definiu a quinta geração como aquela que trata dos direitos da realidade virtual, “que nascem do grande desenvolvimento da cibernética na atualidade, implicando no rompimento de fronteiras tradicionais, estabelecendo conflitos entre países com realidades distintas, via Internet, por exemplo”.

Entretanto, deixando o debate doutrinário de lado, vez que dispensável, melhor fonte não há em busca das respostas que precisamos senão a própria Declaração Universal dos Direitos do Homem, exteriorizada em Paris no ano de 1948, obviamente antes de qualquer celeuma nos termos aduzidos acima.

Fazendo uma leitura objetiva da norma, alguns dispositivos saltam aos olhos pela sua atualidade, apesar do texto existir há mais de 50 (cinquenta) anos. De pronto, identificamos o art. 19 que traz em seu bojo elementos importantes para a presente discussão, senão vejamos:

**Artigo 19** - “Todo o homem tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferências, ter opiniões e de *procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras.*”

Ora, não é preciso muito esforço para logo identificar a presença da Internet neste artigo. Afinal de contas, a grande

Mr. Antonio Augusto Cançado Trindade, professor and Human Rights International Court Judge, during a speech given in Brasília in May 25, 2000, mentioned that he personally asked Karel Vasak why he had developed that theory. The answer of the Czech jurist was very curious: “Well, I did not have time to prepare my speech, so I started wondering and I thought of the French flag”.

What is noticeable, in fact, is that such division is merely didactic, not being reasonable, from an historical point-of-view, to split the human rights in generations. Still because, without much criterion, new generations have been added to the initial triad, highlighting the fourth one, developed by professor Paulo Bonavides, one of the greatest constitutionalists. For him, the right to democracy (direct), the right to information and the right to the pluralism would compose the fourth generation of the fundamental rights.

As far as Hugo César Hoeschl is concerned, in “The conflicts and the rights of the Digital Life”, “fourth, fifth, sixth and even seven generations of rights are already spoken of, with the technological advances (cybernetics) and the findings of the genetics (bioethics)”. José Alcebiades Junior, on the other hand, has defined the fifth generation as that one that deals with the rights of the virtual reality, “which are born from the great development of cybernetics in the current days, leading to the breakthrough in the traditional borders, establishing conflicts between countries with different realities, via internet, for instance”.

However, leaving aside the doctrinarian debate, since it is dispensable, there is no better place to look for the so needed answers than in the Human Rights Declaration, mad public in Paris in 1948, naturally before any discussion as previously mentioned.

Taking an objective look at such Declaration, some articles call our attention to the updated characteristics of it, in spite of the fact that the text was written more than 50 years ago. To start with, we identify Article 19, which has in its soul, important elements for the present discussion, for example:

Article 19 – “Every man has the right to freedom of opinion and expression; this right includes the freedom of, without interferences, having opinions and looking for, receiving and transmitting information and ideas through any means, regardless of borders”.

Therefore, it is not needed too much effort to identify the presence of the internet in this article. After all, the great net is, doubtlessly, the major information highway conceived by the humanity that is capable of crossing borders.

rede é indubitavelmente o maior meio de informação que a humanidade concebeu capaz de romper fronteiras.

E é nesse aspecto que a inclusão digital se insere no contexto ora apreciado. Isso porque antes da existência da Internet, mesmo em 1948, já havia uma consciência em relação ao direito de informação. E não há como se desassociar a informação de sua evolução de disponibilidade e acesso. O art. 19 que mundialmente é mais conhecido pela liberdade de expressão e opinião garantiu, ainda, o acesso e a transmissão de informações e idéias, sem restringir o meio, nem barreiras geográficas. Logo, todo homem não só tem o direito de se expressar, bem como de ter acesso e transmitir informações seja por meio físico ou eletrônico.

E não se esgota a reflexão ora proposta apenas nesse dispositivo. O art. 27, por sua vez, traz mais um importante direito ao homem, a saber:

**Artigo 27** - "I) Todo o homem tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de **participar do progresso científico e de fruir de seus benefícios**.

II) Todo o homem tem direito à proteção dos interesses morais e materiais decorrentes de qualquer produção científica, literária ou artística da qual seja autor."

Ora, resta claro que a Declaração Universal dos Direitos do Homem garantiu não somente o direito à informação, bem como a fruição das conquistas da evolução tecnológica de modo que a humanidade possa compartilhar de seus benéficos.

A Constituição da República de 1988 contemplou uma série de dispositivos inspirados diretamente na Declaração de 1948, mormente nas garantias fundamentais do consagrado art. 5º. É lá que encontramos, por exemplo, a garantia ao acesso de informação, além da livre expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença. Já o art. 219 é contundente ao estabelecer em relação à Ciência e Tecnologia que "o **mercado interno** integra o patrimônio nacional e **será incentivado** de modo a viabilizar o desenvolvimento cultural e sócio-econômico, o **bem-estar da população e a autonomia tecnológica do País**, nos termos de lei federal."

Diante disso, podemos concluir que a inclusão digital está plenamente prevista em nosso ordenamento jurídico, devendo o estado promover todas políticas que incentivem sua expansão.

*And it is in this aspect that the digital inclusion fits as far as the discussed context. That is because before the existence of the internet, even in 1948, there was already an opinion concerning the rights to information. And there is no way to separate the information from its availability and access evolution. Article 19, which is world widely known for its freedom of expression and opinion, has guaranteed the access and transmission of information and ideas, without restricting the means or the geographic barriers. Thus, every man has not only the right to express himself, but also the right to have access and to transmit information being it physically or electronically.*

*The discussion previously suggested does not have its limit in the above article. Article 27, in its turn, brings to humanity another important right:*

*Article 27 – "I) Every man has the right to freely participate in the cultural life of his community, to benefit from the arts and to participate in the scientific progress and to benefit from its results.*

*II) Every man has the right to protection of the moral and material interests originated by any scientific, literary and artistic production created by him."*

*It is, therefore, clear, that the Human Rights Universal Declaration has guaranteed not only the right to information, but also the access to the benefits originated by the achievements of the technological evolution so that humanity may share these benefits.*

*The 1988 Republic Constitution has contemplated a series of dispositions based directly on the 1948 Declaration, especially with regards to the fundamental guarantees of the sacred article 5º. It is there where we find, for example, the guarantee to information access, besides the free expression of the intellectual, artistic, scientific and communication activities, independently of censorship or license.*

*Furthermore, Article 219 is firm to establish, as far as science and technology, that "the domestic market is part of the national heritage and will be supported in order to make it viable the cultural and social-economic development, the welfare of the population and the country technological autonomy, in the Federal Law terms."*

*We can, therefore, reach the conclusion that the digital inclusion is totally considered as far as our juridical order, being a responsibility of the government to promote all the policies to motivate its expansion.*

*The indicators released by the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) highlight that there is a huge amount of space for the growth of access and use of the computer and*

Os indicadores divulgados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) deixam claro que há no país um espaço muito grande para o crescimento do acesso e uso do computador e da Internet. Apenas 12,93% dos domicílios brasileiros têm acesso à grande rede, sendo 9,39% da proporção de indivíduos com acesso à Internet no domicílio.

Outro aspecto relevante é que a conexão discada (via modem dial-up) é ainda esmagadoramente maior do que acessos por banda larga, representando uma total de 39,49% sobre o total de usuários de Internet no próprio domicílio.

E é por isso que apesar de todas as dificuldades sociais enfrentadas pelo país no campo do desemprego e da fome, a educação é sem dúvida alguma a grande ferramenta de inclusão social. E não dá para falar em educação, sem capacitação tecnológica dos usuários, bem como de fruição de acesso às novas tecnologias, seja pela universalização dos serviços de telecomunicações ou pelo incentivo à implantação de terminais de acesso, telecentros, etc.

Entendendo a importância deste mecanismo para o desenvolvimento do país, o Poder Executivo editou o Decreto de n.º 5.581, de 10 de novembro de 2005, incumbindo ao Ministério das Comunicações a formulação e proposição de políticas, diretrizes, objetivos e metas, bem como exercer a coordenação da implementação dos projetos e ações respectivos, no âmbito do programa de inclusão digital.

Desta forma, fica evidente que a inclusão digital é parte indissociável da inclusão social e de outros programas sociais do país, devendo ser tratada de forma especial pela sua relevância. O Brasil já tem subsídios legais mais do que suficientes para trabalhar a questão de forma madura e o CGI.br é entidade fundamental nesse processo, seja pela sua legitimidade, seja pela sua representatividade. Assim, a instituição tem, além do conhecimento, os números e o mapeamento que possibilitam a tomada de decisões estratégicas pelo Poder Público.

Passada meia década em que os direitos “universais” de todo homem foram declarados, sua materialização e plena conquista dependem da inserção de cada ser humano na sociedade da informação. O professor emérito da Universidade de Frankfurt, Jürgen Habermas, reconhece que a Declaração de 1948 remete a uma ordem global e que a constituição de um direito cosmopolita permanece ainda muito distante. Contudo, os direitos humanos oferecem à política de comunidade das nações a única base de legitimação que é reconhecida por todos, vez que quase todos os estados

of the internet in the country. Only 12,93% of the Brazilian Households have access to the net, being 9,39% of the population with access to the internet at home.

Another important aspect of it all is that the dial-up connection is still infinitely larger than the broad-band access, representing a total of 39,49% over the total internet users at home.

And that is why, in spite of all social difficulties faced by the country in the field of the unemployment and hunger, the education is doubtlessly the biggest tool for social inclusion. And we cannot talk about education without technological capacitating of the users, as well as the possibility of taking advantage of the access to the new technology, being it done through the universality of the telecommunication services or through the incentives to the implementation of terminal of access, telecenters, etc.

Aware of the importance of this mechanism for the development of the country, the Executive Authority published Decree 5.581, on November 10, 2005, determining that the Communication Ministry be responsible for the formulation and proposal of policies, directions, objectives and targets, as well as the responsibility of coordinating the implementation of projects and actions in the scope of the Digital Inclusion Program.

Accordingly, it is evident that the digital inclusion cannot be separated from the social inclusion and from other social programs in the country, and should be given special attention given its relevant aspects. Brazilians already plenty of legal subsidies to deal with the subject from a mature perspective and the CGI.br is a fundamental entity in these process, being it due to its legitimacy or its representative position. Therefore, the institution has, besides the knowledge, the numbers and the information necessary for the Government to make strategic decisions.

Half a century has passed since the “Universal” rights of all men have been declared, and its materialization and full achievement depend upon the insertion of each human being in the information society. Emeritus Professor of the University of Frankfurt, Jürgen Habermas, acknowledge that the 1948 Declaration makes reference to a global order and that the constitution of a cosmopolitan right still remains far away. Nonetheless, the human rights offer to the Nations Community Policy the sole legitimate basis acknowledged by all, since almost all countries literally recognize the United Nations Human Rights Letter.

For the restless Spanish Philosopher Manuel Castells, “everyone should have the

reconhecem literalmente a Carta dos Direitos Humanos das Nações Unidas.

Para o inquieto filósofo espanhol Manuel Castells, “todo mundo deveria ter direito a utilizar a Internet e ninguém deveria ser penalizado por questões de geografia ou de dinheiro. Além disso, há outros elementos que fazem com que a divisão digital subsista. Um deles é a velocidade na Internet, e outro é a forma como aqueles que estão no ciberespaço dão forma à Web segundo sua própria imagem. Quanto mais a democratização da Internet demorar, mais a Web se desenvolverá em torno de valores que não são aqueles do conjunto da sociedade. A difusão da Internet sobre o conjunto do planeta exigirá forte ação dos Estados, com ações públicas nacionais e internacionais. As diferenças culturais, financeiras e de infraestrutura são hoje tais que podemos ter um terço do planeta estruturado ao redor da Internet e dois terços excluídos, com tudo o que isso significa em termos de acesso à informação ou aos recursos empresariais. O desenvolvimento da Web, que era exponencial, encontra nessa realidade o seu limite.”

Diante do exposto, compreendemos que qualquer política de inclusão digital não é nada mais do que a garantia plena de uma conquista há muito consolidada internacionalmente. Em verdade, todas as garantias fundamentais da Constituição influenciadas pelo texto de 1948, mesmo as que aparentemente não tenha correlação com o processo de inserção na sociedade da informação, só podem ser plenamente alcançadas dentro de um contexto de mundialização e convergência digital, a partir da compreensão de que os avanços tecnológicos devem ser compartilhados entre todos, sob pena dos direitos mais personalíssimos do ser humano restarem cada vez mais distantes. «

*right to use the internet and none should be penalized by geography or economic matters.” Besides that, there are other elements that help exist the digital segregation. One of them is the internet speed, and the other is the way those who are in the cyberspace give shape to the web according to their own image. The longer the democratization of the internet takes place to fully happen, the longer the web will develop based on values that are not necessarily representative of the society as a whole. The spread of the internet over the planet will require extra dedication from the Governments, with national and international public actions. The cultural, financial and infra-structural differences are such that, nowadays, perhaps one third of the planet is structured around the internet and two thirds excluded, with implications as far as the access to information and to the companies’ resources. The development of the web, which has been exponential, finds in this reality its own limit.*

*Consequently, we can understand that any digital inclusion policy is nothing else but the full guarantee of an achievement that has been for a long time consolidated internationally. In reality, all the fundamental guarantees of the Constitution, influenced by the 1948 text, even those that apparently do not have relation to the process of insertion in the information society, may only be fully achieved within a context of globalization and digital convergence, taking into consideration that the understanding that the technological advances must be shared among all, without which the most personal rights of the human beings will remains more and more distant. «*



## » 1.4. O DESAFIO DO GOVERNO ELETRÔNICO É GENERALIZAR O ACESSO À POPULAÇÃO\*

Embora já exista um número significativo de pessoas com acesso a serviços de governo eletrônico no Brasil, esse ainda é um programa elitista, restrito à população mais educada, de cor branca e situada nas regiões mais urbanizadas e ricas das cidades. A pesquisa sobre a penetração e uso da Internet no Brasil (TIC DOMICÍLIOS) mostra claramente que o grande desafio do governo eletrônico é mudar essa tendência, possibilitando que um conjunto maior da população passe a acessar os serviços de governo eletrônico, sobretudo as camadas mais pobres para as quais pode significar grandes economias e redução de tempo.

Em uma favela, a possibilidade do cidadão substituir uma transação presencial com o governo por uma transação virtual significa uma economia considerável. Entretanto, apenas 4% dos domicílios cujos moradores usaram governo eletrônico nos últimos 12 meses localizam-se em uma favela, conforme demonstrou a pesquisa. No total da amostra, 8% dos domicílios encontram-se em uma favela. Os indicadores mostram ainda que 55% das pessoas com curso universitário completo e 51% das pessoas com curso superior incompleto utilizam os serviços de e-gov. Mas o número cai para 0,6% no caso da população analfabeta ou com curso fundamental incompleto.

## » E-GOVERNMENT FACES THE CHALLENGE OF GENERALIZING ACCESS TO THE POPULATION\*

Although a significant number of persons already have access to e-Government services in Brazil, this is still a program for the elites, limited to a Caucasian and more educated population living in the urbanized and wealthier regions of the cities. A survey on the coverage and use of the Internet in Brazil (ICT HOUSEHOLDS) clearly shows that e-Government's greatest challenge is to shift this trend, enabling a wider population group to have access to e-Government services, especially the poor, for whom this could mean significant savings of money and time.

In a slum, the possibility for a citizen to change a traditional government transaction into a virtual transaction means great savings. However, the survey showed that only 4% of the households of persons using e-Government services over the last 12 months were located in slums. In the sample data, 8% of the households are located in slums. These indicators show that e-Government services are used by 55% of the persons who completed higher education, and 51% of the persons who did not complete higher education. But these figures plummet to 0.6% of the population that

Tabela 3 – Localização do Domicílio  
Table 3 – Location of Household

| Porcentagem (%)<br>Percentage (%)                            | Total | Uso Governo Eletrônico<br>Used e-government |                                                                                                                   |                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |       | Sim<br>Yes                                  | Não, mas acessou a internet nos<br>últimos 12 meses<br>No, but accessed the Internet<br>during the last 12 months | Não acessou a internet nos<br>últimos 12 meses<br>Didn't access the Internet in<br>the last 12 months |
| Localizado em uma favela<br>Located in a slum                | 8     | 4                                           | 6                                                                                                                 | 9                                                                                                     |
| Conjunto Habitacional<br>Housing Development                 | 8     | 9                                           | 8                                                                                                                 | 8                                                                                                     |
| Localizado próximo a uma favela<br>Located near to a slum    | 17    | 12                                          | 16                                                                                                                | 18                                                                                                    |
| Não há favela próxima<br>There is no slum near the household | 68    | 75                                          | 70                                                                                                                | 66                                                                                                    |

\* Rogério Santanna dos Santos é Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento e membro do conselho do Comitê Gestor da Internet no Brasil / \* Rogério Santanna dos Santos is Secretary for Logistics and Information Technology from the Ministry of Planning, Budget and Management, and board member of the Brazilian Internet Steering Committee

Além disso, 38% da população que utiliza o governo eletrônico têm renda familiar superior a R\$ 1,8 mil e o percentual de acesso é de apenas 2,2% para os que têm renda familiar de até R\$ 300. Os dados também sinalizam que a maioria das pessoas com acesso ao Governo Eletrônico são de cor branca - conforme declararam 67% dos entrevistados que acessam o governo eletrônico. Mas a população de cor branca representa apenas 54% do universo dos entrevistados. Da população que utilizou serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, 81% é considerada economicamente ativa, mas na mostra esse segmento representa apenas 63% da população.

*is either illiterate or that has not yet completed primary education.*

*Moreover, the family income of 38% of the population using e-Government services is greater than R\$ 1.8 thousand, and only 2.2% of those who have access to these services have a family income of up to R\$ 300. The data also showed that most of those who have access to e-Government services are Caucasians – as stated by 67% of the interviewed who have access to e-Government services. However, the Caucasian population accounts for only 54% of the interviewed group. Regarding the population that accessed the Internet over the past 12 months, 81% are deemed active but, in the sample, this segment accounts for only 63% of the population.*

**Tabela 4 – Cor ou Raça**  
*Table 4 – Skin color or race*

| Porcentagem (%)<br>Percentage (%) | Total | Uso Governo Eletrônico<br>Used e-government |                                                                                                             |                                                                                                 |
|-----------------------------------|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |       | Sim<br>Yes                                  | Não, mas acessou a internet nos últimos 12 meses<br>No, but accessed the Internet during the last 12 months | Não acessou a internet nos últimos 12 meses<br>Didn't access the Internet in the last 12 months |
| Branca<br>White                   | 54    | 67                                          | 64                                                                                                          | 48                                                                                              |
| Preta<br>Black                    | 12    | 7                                           | 7                                                                                                           | 14                                                                                              |
| Parda<br>Of mixed race            | 34    | 26                                          | 27                                                                                                          | 37                                                                                              |
| Indígena<br>Indigenous            | 1     | 1                                           | 1                                                                                                           | 1                                                                                               |
| Amarela<br>Yellow                 | 0     | 0                                           | 0                                                                                                           | 0                                                                                               |
| Não respondeu<br>Didn't respond   | 0     | 0                                           | 0                                                                                                           | 0                                                                                               |

**Tabela 5 – Pessoa Economicamente Ativa**  
*Table 5 – Economically Active Person (EAP)*

| Porcentagem (%)<br>Percentage (%) | Total | Uso Governo Eletrônico<br>Used e-government |                                                                                                             |                                                                                                 |
|-----------------------------------|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |       | Sim<br>Yes                                  | Não, mas acessou a internet nos últimos 12 meses<br>No, but accessed the Internet during the last 12 months | Não acessou a internet nos últimos 12 meses<br>Didn't access the Internet in the last 12 months |
| PEA<br>EAP                        | 54    | 67                                          | 64                                                                                                          | 48                                                                                              |
| Não PEA<br>Non EAP                | 12    | 7                                           | 7                                                                                                           | 14                                                                                              |

A declaração do imposto de renda continua sendo o serviço de governo eletrônico do Brasil com maior penetração, mas a área da saúde se destaca entre os serviços demandados pela população. Isso, sem dúvida, é um sinal para os formuladores

*The federal income tax electronic filing is still the farthest-reaching e-Government service in Brazil, but health-care services stand out among the population's most frequently demanded services. This is undoubtedly an*

de políticas de governo eletrônico de que essa área merece um cuidado especial. É necessário o desenvolvimento de interfaces mais amigáveis e acessíveis para que as pessoas usem mais esses serviços. A pesquisa também destacou a procura por informações relativas a empregos, em especial sobre concursos públicos. Mas sabemos, por exemplo, que as pessoas interessadas em informações sobre concursos públicos são aquelas com um nível maior de escolarização.

Da população brasileira que utilizam o governo eletrônico, mostra a pesquisa, 42% acessam a internet de casa. Isso nos leva a concluir que a posse de um computador favorece o acesso ao governo eletrônico. O trabalho é o segundo lugar de acesso aos serviços de governo eletrônico, com uma porcentagem de 26%. As políticas de curto prazo para ampliação dos serviços de e-gov passam por estimular o uso dos serviços eletrônicos oferecidos pelo governo por aquelas pessoas que não o utilizam mesmo possuindo um computador. Por certo, duas possíveis causas devem ser analisadas: primeiro, o desconhecimento dos serviços oferecidos pelo governo eletrônico e, segundo, a falta de acesso físico à internet. Para isso, é preciso reduzir o custo do acesso à internet em banda larga para estimular a utilização dos serviços de governo eletrônico para as pessoas que têm computador.

Para possibilitar o acesso ao governo eletrônico para aquela parcela da população que não tem computador, o Governo deve investir em uma política de médio prazo para a redução das barreiras de acesso ao terminal. É o caso do Programa Computador para Todos que retirou a carga de impostos dos microcomputadores e criou uma linha de financiamento mais barata para a aquisição de computadores com software livre. O Programa visa beneficiar as classes B e C para ampliar o seu acesso a serviços de e-gov: 38% da população da classe B e 13% da classe C utilizaram serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses. Ressalta-se que na classe C encontram-se nossos professores de ensino médio e fundamental.

Esses indicadores mostram claramente que uma política de redução dos impostos para a aquisição de computadores favorecerá as classes sociais que mais utilizam os serviços de governo eletrônico. Para as classes D e E, que não dispõe de renda para comprar um computador e, portanto, não seriam sensíveis ao Programa Computador para Todos, é possível ampliar o acesso através de uma forte política de expansão de telecentros e de centros de acesso público pagos tais como cybercafés e lanhouses.

*indication to e-Government policy-makers that this field requires special attention. It requires the development of affordable and user-friendly interfaces so that people can further use the relevant services. The survey also highlighted the search for job opportunities, especially on open competitions. But we know, for instance, that the more educated persons have greater interest on information about open competitions.*

*The survey shows that 42% of the Brazilian population that uses e-Government do access the Internet from their homes. Therefore, we conclude that having a computer favors access to e-Government services. The workplace ranks second, accounting for 26% of e-Government service access. Short-term policies to expand e-Government services include the encouragement for the use of electronic services offered by the government to those who do not use them, in spite of having a computer. For sure, two possible causes should be reviewed: first, the lack of knowledge on the e-Government services and, second, the lack of physical access to the Internet. For this purpose, it is necessary to reduce broadband Internet access costs in order to promote the use of the e-Government services by those who own a computer.*

*In order to provide e-Government services to the portion of the population that does not own a computer, the government should invest in a medium-term policy to reduce the difficulties as far as access to terminals is concerned. This is the case of the Programa Computador para Todos (Computer For All Program) that cut taxes charged on microcomputers, and established cheaper loans for the acquisition of computers running open and free software. This Program is intended to benefit population strata B and C, in order to expand their access to e-Government services: 38% of the population stratum B, and 13% of stratum C have used e-Government services over the past 12 months. It is important to underline that primary and high-school teachers are included in stratum C.*

*These indicators clearly show that a tax cut policy for the acquisition of computers will favor the social strata that use e-Government services more frequently. For strata D and E that consist of those who do not have income enough to buy a computer and, therefore, would not be impacted by the Computer For All Program, it is possible to broaden their access through both a strong telecenter expansion policy, and paid public access centers – such as internet cafes and LAN houses.*

*For this purpose, access to e-Government services via mobile phones is an important alternative resulting from the expansion of*

Nesse sentido, o acesso ao governo eletrônico através dos telefones celulares é uma alternativa importante com a ampliação da convergência digital, tendo em vista que cada vez mais os telefones celulares são também plataformas de acesso aos e-serviços. Mas, de qualquer maneira, o grande desafio do país para generalizar o governo eletrônico é melhorar a educação. Além das políticas para ampliação do acesso ao computador, as ações de longo prazo também deveriam ter como horizonte a melhoria dos níveis educacionais do cidadão brasileiro. Isso, certamente, vai contribuir para o crescimento do uso da internet e do governo eletrônico no país, além da redução da pobreza e da desigualdade.«

*digital conversion, taking into account that more and more cell phones are also platforms of access to e-Services. In any case, the nation's major challenge to generalize e-Government is by improving education. In addition to policies that expand access to computers, long-term actions should also target the improvement of the Brazilian citizens' level of education. And this certainly will contribute to the growth and use of the Internet and e-Government services in this country, in addition to reducing poverty and inequity. «*





## » 1.5. A REVOLUÇÃO SILENCIOSA...\*

Ainda que poucas pessoas percebam, estamos vivendo uma grande revolução. É uma revolução sutil, silenciosa, que já interfere e vai interferir muito mais na vida do cidadão. Ainda mais sutil que a interferência da TV na vida do ser humano.

A Internet é a grande responsável por isso. Se compararmos com a revolução trazida pela televisão, veremos que o poder da internet é muito maior: enquanto a TV possibilita uma comunicação de via única, a internet oferece duas vias, o que permite a interação e a integração em rede das comunidades que dela participam.

Isto traz uma possibilidade enorme de desenvolvimento. De aumento de cidadania. De evolução social.

Se focarmos no desenvolvimento do comércio eletrônico verificaremos que, se bem informado, o cidadão poderá otimizar grandemente seu potencial. O uso das novas tecnologias da informação possibilita a inclusão social sustentada dentro das pequenas e médias empresas, que ao ampliarem sua competitividade a níveis antes só alcançados por grandes corporações, podem passar a investir no treinamento de seus funcionários, já que quem opera é o ser humano.

Ao ser treinado para seu trabalho, usando as Tecnologias da Informação através da informática e dos computadores, este cidadão estará conhecendo, aprendendo e verificando as vantagens que pode ter usando estas ferramentas, não somente para seu trabalho, mas também para facilitar sua vida.

Exemplos de serviços e ferramentas como internet banking, buscas de produtos, compras, imposto de renda, correio eletrônico, chat, etc., facilitam a vida do cidadão, economizam tempo e aumentam a capacidade de realizações de quem usa e sabe usar a internet.

Hoje, muitas empresas já incentivam seus funcionários a ter seu próprio equipamento pessoal, ou facilitam o uso de equipamentos para trabalho remoto. Essa ferramenta pode ser utilizada também para seu trabalho particular, o que permite seu aumento de cultura e, conseqüentemente, de competitividade.

Como então pode o Comitê Gestor da Internet no Brasil, que tem como função principal trabalhar para o desenvolvimento

## » THE SILENT REVOLUTION...\*

*Although only a few people notice it, we are living a great revolution. It is a subtle, silent revolution that already interferes and will still interfere much more in the every citizen's life. It is still even more subtle than the interference of the TV in the life of the human beings.*

*The Internet is the greater responsible for it. If we compare it with the revolution brought about by the TV, we will realize that the power of the Internet is much bigger: while the TV allows a one-way communication, the Internet offers two ways, what permits the interaction and integration of the community that are participating in it as a network.*

*This all brings about an enormous possibility of development. An increase in citizenship. An increase in social evolution.*

*If we focus on the e-commerce development, we will verify that, if well informed, everyone will be able to greatly optimize their potential. The use of the new information technologies allows for the sustained social inclusion within the small and medium companies, which, as they increase their competitiveness to levels only prior reached by large corporations, may be able to invest on the training of their employees, since who operates the machines are the human beings.*

*As they are trained for their work, using the Information Technologies through the computers and its tools, the people will be getting acquainted with, learning and verifying the advantages that they can have by using these tools, not only for their work, but also to facilitate their lives in general.*

*Examples of services and tools, such as Internet banking, product search, shopping, tax return filings, electronic mails, chat, etc. facilitate everyone's life, save time, and increase the capacity of realizations of those who use and know how to use the Internet.*

*Nowadays, several companies already encourage their employees to have their own personal equipment, or facilitate the use of the equipments for remote work. This tool can also be used for their personal work, what leads to an increase in the cultural level and, consequently, to an increase in competitiveness.*

\* Cássio Jordão Motta Vecchiatti é conselheiro do CGI.br, representando o segmento do setor empresarial usuário / \* Cássio Vecchiatti is a board member of the Brazilian Internet Steering Committee, representing the corporate sector – segment general business sector users

da internet, auxiliar esta poderosa ferramenta a cumprir seu papel de auxiliar o desenvolvimento do cidadão?

Preocupado com o tema, o Conselho do CGI.br resolveu iniciar um processo de definição de métricas e estatísticas para calcar suas decisões de apoio ao desenvolvimento da internet no Brasil em dados reais e concretos. Esses indicadores estarão parametrizados com dados mundiais, de forma a poder comparar nossa evolução com a de outros países.

Os resultados iniciais foram surpreendentes e mostram que no Brasil estamos no caminho certo. Ao disponibilizar conhecimento e tecnologia ao cidadão e à empresa, estes rapidamente passam a usar suas facilidades. As limitações estão muito mais nos custos do acesso que na absorção da tecnologia. Nas dificuldades criadas pela baixa renda e falta de educação básica.

Um caso de sucesso é do imposto de renda. Somos campeões mundiais na entrega de declarações via Internet e, segundo a pesquisa TIC DOMICÍLIOS, 41% dos usuários de internet entregaram seu imposto de renda pela rede, enquanto esse número chegou a 82% no total de empresas com acesso à internet. Nosso próximo passo será a avaliação destes resultados, priorizando os dados que nos mostram melhor o caminho do desenvolvimento. Assim poderemos cumprir melhor nosso papel.

Nas pesquisas recentemente elaboradas poderemos verificar esta afirmação.

Se observarmos a pesquisa i-digital, feita pelo Ciesp/Fiesp em 2004, poderemos verificar que pouco mais da metade das micro e pequenas empresas estavam informatizadas, embora as médias e grandes já estivessem. Isto não quer dizer que usavam programas de otimização de produção ou gestão. O mesmo problema continua acontecendo. Ainda há muito que fazer para usar bem a capacidade da informatização, principalmente nas pequenas empresas.

*How, then, can the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br), which has as its main responsibility to work for the development of the Internet, help this powerful tool to play its role of supporting the development of the people?*

*Showing concern about this matter, the CGI.br Counsel has decided to initiate a process of definition of statistics and metrics in order to base upon real and concrete data its decision to support the development of the Internet in Brazil. These indicators will be defined in parameters with worldwide data, in order to make it possible a comparison between the evolution of our country with the evolution of others.*

*The initial results have been surprising and they show that Brazil is on the right track. By making knowledge and technology available to the people and to the companies, they start using these facilities immediately. The limitations to these facilities rest more on the costs to access the Internet, than on the absorption of the technology. They also rest on the difficulties created by the low income of the population and on the lack of basic education.*

*An example of a case of success is the Tax Return filling. We are the world champions as far as the Tax Return filling through the Internet is concerned, and, according to a ICT HOUSEHOLDS research, 41% of the Internet users have submitted their Tax Returns by Internet, while this number reached 82% of the number of companies that use the Internet. Our next step will be a thorough study of these results, giving priority to the data that may better show us the way to development. Therefore, we will be able to play our role even better.*

*Based on recently developed researches, we can verify this statement. If we observe the i-digital research, conducted by CIESP/FIESP in 2004, we can observe that a little over half of the micro and small companies were using computer technology, although the medium and large companies already were. That does not mean though that they were using production and management optimization software. The same problem still remain the same. There is still a lot to do to make good use of the computer technology capacity, especially in the small companies.*

Alguns números resumidos abaixo demonstram essa tendência:

*Some numbers, as per the table below, show these characteristics:*

|                                                                                                                     |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| • PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE USAM COMPUTADORES<br>PERCENTAGE OF ENTERPRISES THAT USE COMPUTERS                       | 98,76 %                                            |
| • NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM COMPUTADORES<br>NUMBER OF EMPLOYEES THAT USE COMPUTERS                              | 17,60 / média por empresa<br>enterprise in average |
| • NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM INTERNET<br>NUMBER OF EMPLOYEES THAT USE INTERNET                                   | 13,40 / média por empresa<br>enterprise in average |
| • PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM WEBSITE<br>PERCENTAGE OF ENTERPRISES THAT HAVE ITS OWN WEBSITE                          | 59,06%                                             |
| » Comércio Eletrônico:<br>E-COMMERCE:                                                                               |                                                    |
| • PROPORÇÃO DE EMPRESAS FAZENDO PEDIDOS PELA INTERNET (COMPRA)<br>PERCENTAGE OF ENTERPRISES PURCHASING VIA INTERNET | 52,32%,                                            |
| • PROPORÇÃO DE EMPRESAS FAZENDO PEDIDOS POR E-MAIL<br>PERCENTAGE OF ENTERPRISES PURCHASING VIA E-MAIL               | 44,09%                                             |

O importante é estar consciente de que este processo é uma verdadeira revolução, e ainda é silenciosa, por falta de maior disseminação da cultura necessária ao seu uso. Temos aí uma desvantagem e uma vantagem:

A desvantagem é ainda a falta de cultura mais generalizada que não permite o uso desta poderosa ferramenta. A vantagem é que o “jogo de cintura” e a facilidade de aprender do brasileiro podem permitir que consigamos estar na frente de outros, e com isto, sermos mais competitivos. Assim, podemos melhorar muito e mais rapidamente nossa condição social. E isto depende de todos nós.

Finalmente, acredito que “A Internet é a maior ferramenta para aumento da competitividade”.«

*It is important to be aware of the fact that this process is a true revolution; it is still a silent one, due to the lack of diffusion of the culture needed for its use. We have here a disadvantage and an advantage:*

*The disadvantage is still the lack of a more generalized culture that does not allow the use of this powerful tool. The advantage is that the flexibility and the facility allow us to be ahead of the others and, therefore, more competitive. Thus, we can improve even more and more rapidly our social condition. And this depends only on all of us.*

*Finally, I believe that “the Internet is the strongest tool for the increase in competitiveness”.«*



## » 1.6. A TECNOLOGIA DE BANDA LARGA É ESSENCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO PAÍS\*

Apesar do crescimento acelerado da banda larga nos últimos três anos no Brasil, o seu acesso ainda está concentrado nos municípios de maior potencial econômico. O que é um elemento inclusive integrante deste atraso econômico e que contribui para aprofundar as diferenças regionais no país. O ADSL é a tecnologia de banda larga com maior difusão e que nos últimos anos vem crescendo de forma expressiva, tanto em número de acessos quanto em número de municípios atendidos. Segundo levantamento da Publicação Teletime, em 1993 tínhamos 251 municípios atendidos pela banda larga. Número que subiu para 1.175 em 2004 e para 1.606 até setembro de 2005 com quase 4 milhões de assinantes.

A massificação da banda larga é essencial para o desenvolvimento econômico do país porque é o sistema nervoso da nova economia globalizada. Sem acesso à internet de banda larga não é possível desmaterializar os processos produtivos. Essa tecnologia possibilita uma efetiva utilização dos serviços transacionais de comércio eletrônico e a aplicações mais exigente em termos de recursos e tão necessárias para uso mais frequente e efetivo do comércio eletrônico. Essa largura de banda também é importante para a utilização dos novos serviços digitalizados que são centrais para a redução de custos, para uma melhor integração entre as empresas, para a eficiência do comércio e do governo eletrônico, para uma melhor transação com o governo e com os serviços financeiros, para a redução do custo global e o aumento da eficiência microeconômica do país.

Essa é a infra-estrutura mais importante para alavancar a produtividade da economia brasileira nos próximos anos. Para permitir o acesso, sobretudo das micro e pequenas empresas, ao mundo globalizado e às novas oportunidades de negócios. Hoje, as nossas empresas tradicionais não estão perdendo seus postos de trabalho para outras semelhantes, mas para empresas de comércio eletrônico, nacionais ou estrangeiras. O comércio eletrônico desenvolvido globalmente e sub-desenvolvido localmente significa retirada de postos de trabalho da região. Ter uma infra-estrutura de banda larga é fundamental para as empresas na sociedade da

## » BROADBAND TECHNOLOGY IS ESSENTIAL FOR THE COUNTRY'S ECONOMIC DEVELOPMENT\*

*In spite of the swift growth of broadband facilities over the past three years in Brazil, access to it still prevails in higher economic potential municipalities. This represents an integral element of this economic backwardness, and contributes to deepen the country's regional differences. ADSL is the most disseminated broadband technology, and has grown significantly over the last years, both in the number of accesses and in the number of benefited municipalities. Teletime has published that, in 1993, 251 Brazilian municipalities had broadband technology available. This figure grew to 1,175, in 2004, and to 1,606 until September 2005, totaling roughly 4 million subscribers.*

*Broadband massification is essential for the country's economic development, as it is the spinal chord of the new globalized economy. Without access to broadband Internet, it is not possible to dematerialize production processes. This technology enables an effective use of e-Commerce transactional services and other more demanding applications as far as resources are concerned, which are so necessary to its more frequent and effective use. This bandwidth is also important for the use of new digital services that are critical to reduce costs, to promote better integration among companies, to enhance the efficiency of e-Commerce and e-Government, to promote better government and financial service transactions, to reduce overall costs, and to increase the country's micro-economic efficiency.*

*This is the most important infrastructure to leverage Brazil's economic productivity over the upcoming years. It will definitely allow micro and small companies to have access to the globalized world and to new business opportunities. Today, traditional companies are not losing jobs to similar companies, but*

\* Rogério Santanna dos Santos é Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento e membro do conselho do Comitê Gestor da Internet no Brasil / \* Rogério Santanna dos Santos is Secretary for Logistics and Information Technology from the Ministry of Planning, Budget and Management, and board member of the Brazilian Internet Steering Committee

informação porque elas precisaram reinventar seus processos incorporando novos processos na web para se manterem competitivas.

Embora o número de empresas brasileiras utilizando conexões de banda larga cresça a cada dia, particularmente o ADSL, que está presente em 58% das empresas pesquisadas pela TIC EMPRESAS 2005, e a conexão a cabo, presente em 20% das empresas, ainda há um conjunto significativo delas utilizando a banda estreita. 45% das empresas, conforme a pesquisa, ainda utilizam o modem para acessar a internet. A banda larga ainda não atingiu a escala necessária para alavancar os processos, mesmo estando presente em 61% dos domicílios brasileiros que possuem acesso à internet, segundo a TIC DOMICÍLIOS 2005.

Na América do Norte, 25% dos domicílios estão cobertos pela banda larga. Na Ásia do Pacífico esse percentual é de 23% e na Ásia do Oeste e Sul é de 19%. Na Europa ocidental esse número é ainda mais alto, de 27%, enquanto na América Latina há uma redução brutal para 3%. Índice somente superando pela Europa do Leste e pela África com 2% e 1% dos domicílios com acesso à banda larga, respectivamente. O Brasil, embora esteja à frente da média da América Latina, tem apenas 6,7% dos domicílios com acesso a banda larga.

É preciso aumentar o número de assinantes e o número de computadores disponíveis no país seja nos lares, nos centros comunitários, nas universidades e bibliotecas. Para que possamos, efetivamente, alavancar o desenvolvimento, é necessário levar a banda larga a todos os prédios públicos do país, a todas as universidades, sejam privadas ou públicas, às escolas, postos de saúde, às delegacias de polícia, entre outros. Há tecnologias novas e bastante promissoras que vão nos permitir resolver os problemas particulares do Brasil, uma tarefa bastante complexa num país de dimensões territoriais como o nosso.

Precisamos de tecnologias que nos permitam utilizar os grande backbones de fibras óticas já instalados, mas ociosos, capazes de resolver sua grande limitação: a capilarização do acesso. É preciso que a banda larga chegue às pessoas de uma forma barata e fácil. As tecnologias sem fio tais como wifi, wimesh e wimax podem alavancar esse processo. Portanto, são mais rapidamente implementáveis e, com sua crescente difusão, haverá uma grande redução nos custos de acesso.

É importante também estender a banda larga aos municípios do interior do Brasil que hoje não têm acesso sequer a um provedor a custos compatíveis. O país tem mais

to national or foreign e-Commerce companies. Concurrent global development and local underdevelopment e-Commerce means the loss of jobs in the region. Thus, having a broadband infrastructure is essential for the companies in the information society, as they had to re-invent their processes and absorb new ones on the Web, in order to stay competitive.

Although Brazilian companies are more and more using broadband connectivity, particularly the ADSL that can be found in 58% of the companies surveyed during the ICT ENTERPRISES 2005, in addition to other broadband modes of connectivity, such as cables that can be found in 20% of the companies, there is a significant number of them that are still using narrowband. According to the survey, 45% of the companies use the modem for Internet access. Broadband has not yet achieved the necessary scale to leverage the processes, although 61% of the individuals who have access to the Internet in Brazilian households claim they are users of this technology.

In North America, broadband coverage reaches 25% of the households. In the Asia-Pacific region the percentage is 23%, and 19% in West & South Asia. In Western Europe, the percentage is as high as 27%. In Latin America, this figure plummets to 3%. These percentages are only surpassed by Eastern Europe and Africa – 2% and 1% of households have broadband access, respectively. Although Brazil is the leading country in Latin America, only 6.7% of the households have access to broadband.

It is necessary to increase the number of subscribers and the number of computers available in the country – in homes, community centers, universities, and libraries. In order to effectively leverage development, it is necessary to make broadband available throughout the country, in all public buildings, universities, either public or private, schools, health centers, police departments, and others. There are new and very promising technologies that will enable us to solve the peculiar problems of Brazil, and this is a very complex task for a country of such territorial dimensions.

We need technologies that allow us to use the already deployed big fiber optic backbones, albeit idle, but capable of solving its major limitation: capillary access. Broadband has to get to people in an affordable and easy manner. This process can be leveraged by wireless technologies, such as wifi, wimesh and wimax. They can be more quickly implemented and, as a result of their growing dissemination, there will be a significant decline in access fees.

de 5.600 municípios, mas apenas 1.606 (dados de setembro de 2005) deles hoje dispõem de banda larga e, geralmente, são aqueles economicamente favorecidos. É preciso que a banda larga se generalize, se democratize e atinja a todos os rincões do país permitindo uma inclusão social e digital muito maior. Todas as alternativas oferecidas na sociedade da informação cada dia mais implicam na utilização da banda larga, seja no ramo financeiro, do entretenimento, dos jogos on-line, dos sites de bato papo, do comércio eletrônico e do governo eletrônico.

Os custos de acesso à banda, que já estão menores, precisam ser ainda reduzidos. No Brasil pagamos mais caro que no Japão, por exemplo, para ter um acesso de banda menor. Isso ocorre porque ainda há pouca competição no setor. Precisamos de novas empresas oferecendo esses serviços e um dos papéis do governo deve ser estimular a concorrência para o desenvolvimento de soluções inovadoras e de novos modelos de negócios. Isso é importante para romper as barreiras atuais e para que juntos possamos construir um país com a infra-estrutura de banda larga adequada para os desafios da nova economia. É fundamental analisarmos os dados oferecidos por essa pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil para a elaboração conjunta de um plano de massificação do uso da banda larga no país incluindo todos os atores envolvidos nesse processo. Somente assim conseguiremos vencer o desafio de chegar em 2010 com mais de 10 milhões de acessos à banda larga no país.»

*It is also important to make broadband reach municipalities in the countryside of Brazil, as today they have no access even to a cost-effective provider. There are more than 5,600 municipalities in Brazil, but only 1,606 (in September 2005) of them – usually those in best economic shape – can afford broadband technology. Broadband must be disseminated, democratic, and reach all corners of the country, allowing an even greater digital and social inclusion. All alternatives made available to the information society, day after day, imply the use of broadband for a number of fields: financial, entertainment, online games, chat websites, e-Commerce and e-Government.*

*Broadband access fees, which are already low, need to be further reduced. We pay more in Brazil than in Japan, for example, to have less bandwidth access. This happens because there is still little competition in this industry. New companies should offer these services, and one of the roles of the government should be that of encouraging competition to develop innovative solutions and new business models. This is important in order to break down the current hurdles, so that we can all build a country with a broadband infrastructure that is suitable to face the challenges of the new economy. It is essential to review the data provided by the survey of the Brazilian Internet Steering Committee, so that we can jointly prepare a massification plan for the use of broadband in the country, including all stakeholders. Only this way we will be able to overcome the challenge of reaching the year 2010 with more than 10 million broadband access points in our country.»*



## » 1.7. O CENÁRIO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL\*

Umas das tendências observadas pela comunidade de segurança da informação nos últimos anos tem sido a migração do alvo dos ataques para os usuários finais de internet, tanto residenciais quanto corporativos. Normalmente esta migração é atribuída a diversos fatores, entre eles:

1. Há cada vez mais usuários com banda larga em suas residências, de modo que tendem a ficar mais tempo conectados e expostos a ataques via rede. Estes usuários, entretanto, não têm aumentado seu nível de preocupação com segurança, dependendo basicamente do software antivírus como única forma de proteção;

2. As empresas aumentaram a preocupação com segurança, principalmente a segurança dos servidores corporativos, tornando mais difíceis os ataques a estes servidores. Neste cenário, atacar diretamente o usuário tem se tornado mais fácil e eficaz.

O usuário pode ser afetado das seguintes formas:

- pode ser vítima de técnicas de engenharia social, ou seja, o atacante tenta fazê-lo acreditar em algum fato e seguir um link ou instalar um código malicioso em seu computador;

- sua máquina pode ser comprometida automaticamente, via rede, por um worm<sup>1</sup> ou bot<sup>2</sup>. Se for infectada por um bot, esta máquina pode ser controlada remotamente por um invasor e ser utilizada, entre outras coisas, para: envio de spam; ataques de negação de serviço contra outras instituições; e qualquer atividade maliciosa, incluindo ser utilizada para invadir outras máquinas.

Ao ter acesso à máquina do usuário o atacante não só poderá utilizar os recursos de processamento e banda—fazendo com que o usuário fique com a máquina e com a conexão internet lentas — mas também poderá furtar dados de sua máquina, como dados financeiros (contas, senhas, número de cartão de crédito, declarações de imposto de renda, etc).

Os números levantados nas pesquisas TIC DOMICÍLIOS e TIC EMPRESAS 2005 confirmam esta tendência de migração dos ataques para os usuários, cabendo comentar alguns destes números em mais detalhes. Na TIC EMPRESAS podemos ver que, dentre os problemas de segurança mais encontrados nas empresas com acesso à internet, ataques

## » INFORMATION SECURITY IN BRAZIL \*

*In the past few years one of the trends observed by the information security community has been the change of the attacks' targets to both home and corporate end users. This change is usually explained by a combination of factors, including:*

*1. The number of home users with broadband connection is increasing, therefore these users tend to remain connected and exposed to attacks for longer periods of time. However, these same users are not increasing their security awareness, relying basically on anti-virus software as their only line of defense;*

*2. The companies have increased their security efforts, specially the security of their corporate servers, increasing the difficulty of successful attacks against these servers. In this scenario attacking the companies' users is becoming easier and more effective.*

*The user can be affected in the following ways:*

- be a victim of social engineering techniques, where the attacker tries to lure the user into following a link or installing a malicious code;*

- have the machine remotely compromised by a worm<sup>1</sup> or bot<sup>2</sup>. If the machine is infected by a bot, it can be remotely controlled by an intruder and be used to perpetrate several activities such as: sending spam; launching denial of service attacks against other networks; and performing other malicious activities, including the compromise of other machines.*

*After having access to a user's machine the attacker is able to use its resources and bandwidth — slowing down the machine and the Internet connection — and is also able to steal user's information, for example financial data (bank accounts and passwords, credit card numbers, tax information, etc).*

*The indicators of the 2005 survey on the usage of Information and Communication Technologies (ICT) in Households and Enterprises confirm this trend of change of the attacks' targets to the end users. Here we will highlight some of the numbers. In the ICT ENTERPRISES survey the companies that have Internet access stated that the most*

\* Cristine Hoepers e Klaus Steding-Jessen, Analistas de Segurança do CERT.br / \* Cristine Hoepers and Klaus Steding-Jessen, CERT.br Security Analysts

tipicamente direcionados a usuários finais ocorreram em maior número, como aqueles realizados por vírus e cavalos de tróia (trojans), com 50,34% e 31,13% respectivamente. Por sua vez, ataques tipicamente direcionados a servidores corporativos representaram um número menor de ocorrências, como ataques de desfiguração (11,20%) e acessos não autorizados (10,89%), como pode ser visto na tabela TIC EMPRESAS E1 (do apêndice).

A pesquisa TIC DOMICÍLIOS, em sua tabela F2 (do apêndice), aponta que entre os usuários de internet que possuem computador em sua residência, a proteção mais usada é o antivírus, citado por 69,76% dos usuários entrevistados, seguido de softwares anti-spyware, com 22,09%. Já o uso de firewall pessoal está difundido somente entre 19,33% dos usuários residenciais. Além disso, somente 21,11% desses usuários atualiza seu antivírus diariamente, contra 31,03% que não atualizou seu antivírus nos 3 meses anteriores à pesquisa, como mostra a tabela TIC Domicílios F3 (do apêndice).

Nos dados da tabela TIC DOMICÍLIOS F1 (do apêndice) vemos que 40,99% daqueles que usaram internet afirmaram não ter encontrado nenhum problema de segurança nos últimos 3 meses, mas isto não necessariamente significa que eles não tenham tido problemas. Aqueles usuários que não atualizam seus antivírus diariamente, e não utilizam softwares como os firewalls pessoais, podem ter sido afetados por uma ameaça mais recente sem saber. Isto ocorre porque as tecnologias utilizadas pelos códigos maliciosos recentes muitas vezes permitem que um ataque tenha sucesso sem que o usuário perceba.

A segurança na internet depende de diversas ações para sua melhora, sendo uma das principais a educação dos usuários de internet sobre as ameaças e suas formas de proteção. Dentre as empresas consultadas, 19,69% possuem um programa de treinamento em segurança da informação, sendo que este número é superior a 40% nas empresas com mais de 500 funcionários, segundo os dados da tabela TIC EMPRESAS E2 (do apêndice). Estes números são positivos, mas precisam aumentar.

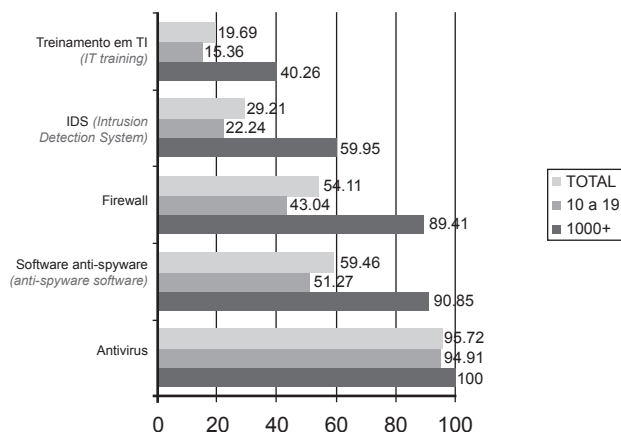
*common security problems where those that typically target end users, as virus and trojan horses, with 50.34% and 31.13% respectively. On the other hand, there is a low number of attacks typically targeted to corporate servers, like defacements (11.20%) and unauthorized access (10.89%), as we can see at ICT ENTERPRISES' table E1 (at the appendix).*

*The ICT Households survey shows in table F2 (at the appendix) that anti-virus is the most used protection technology, used by 69.76% of the Internet users that have a computer at home, followed by anti-spyware software, used by 22.09% of the users. Firewalls are used only by 19.33% of the users. It is also important to note, in table F3 (at the appendix), that only 21.11% said they update their anti-virus signatures daily, while 31.03% stated they haven't updated their anti-virus signatures at all in the 3 months prior to the survey.*

*At ICT Households' table F1(at the appendix) it is possible to see that 40.99% of those who have used the Internet stated they haven't encountered any security problem in the 3-month period prior to the research. However, this not necessarily means those users haven't experienced any security breach. Those users who haven't updated their anti-virus and haven't used a firewall, could have been affected without even noticing it. This is possible because the technologies used by the recent malicious codes usually hide their presence from the user.*

*Several combined actions are needed to improve the Internet security. One of the most important actions is the users' education about security threats and the corresponding protection measures. Among the companies surveyed 19.69% said they have a computer security training program. This number increases to 40% among those companies with more than 500 employees, as seen at ICT ENTERPRISES' table E2 (at the appendix). These numbers are encouraging, but they need to improve.*

**Gráfico 1 – Medidas de segurança adotadas em empresas com acesso à internet**  
*Graphic 1 – Security measures adopted by enterprises that have Internet access*



O Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br), mantido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, tem um conjunto de ações que visa melhorar este quadro. Para auxiliar a educação dos usuários residenciais e corporativos o CERT.br mantém desde 2000 a Cartilha de Segurança para a Internet<sup>3</sup>. Este é um documento escrito especificamente para usuários de internet e tem sido atualizado para refletir a evolução dos ataques e das tecnologias de defesa. Na sua última versão, de setembro de 2005, foi ampliado para incluir uma seção exclusiva sobre códigos maliciosos e formas de proteção. Também tem informações sobre fraudes que têm sido comumente cometidas via internet. As principais dicas da Cartilha, sumarizadas em um folder, incluem: atualização diária do software antivírus e utilização de um firewall pessoal.

A Cartilha também pode ser utilizada pelas empresas para difundir boas práticas que reduzam o número de incidentes com vírus e cavalos de tróia. Além disso, as empresas contam com o documento de Práticas de Segurança para Administradores de Redes Internet<sup>4</sup>, que reúne as práticas a serem adotadas para minimizar as chances de ocorrerem problemas de segurança em redes conectadas à internet. Este documento serve de apoio a profissionais de segurança, bem como a profissionais de rede que não contam com uma equipe para auxiliar nos cuidados de segurança.

Além destas iniciativas de manter material de apoio para

The Computer Emergency Response Team Brazil (CERT.br), maintained by the Brazilian Internet Steering Committee, has several initiatives aimed to change this scenario. To help increase the users' security awareness CERT.br maintains, since 2000, the Internet Security Best Practices<sup>3</sup> document. This document was written specifically for Internet end users and has been constantly updated to reflect the evolving nature of the attacks and defense technologies. In its last version, of September 2005, it has been revised to include a section dedicated to malicious codes and their protection. It also includes extended information about the most common types of Internet fraud. The most important security tips, summarized in a three-fold brochure, include: the need of daily anti-virus updates and the need of a personal firewall.

The companies can also use this document in their training programs, helping them to reduce the number of incidents related to virus and trojan horses. But the companies also have another document available developed by CERT.br, the Best Practices for Internet Network Administrators<sup>4</sup>. It is a compendium of best practices that, if adopted, can minimize the chances of security problems at Internet connected networks. This document is aimed at security professionals, as well as network professionals that don't have a dedicated security team.

Besides the best practices' materials for users and network administrators, CERT.br has other initiatives to better understand the nature of the Internet threats and improve the national incident response capabilities. One of these projects is the Brazilian Honeypots Alliance, whose objective is to increase the capacity of incident detection, event correlation and trend analysis in the Brazilian Internet space. Another initiative is to offer courses to train incident handling experts. These

usuários e administradores de redes, o CERT.br também possui outros projetos que visam tanto compreender melhor a natureza das ameaças na internet, como melhorar a capacidade nacional de resposta a incidentes. Um desses projetos é o Consórcio Nacional de Honeypots, que tem o objetivo de aumentar a capacidade de detecção de incidentes, correlação de eventos e determinação de tendências de ataques no espaço internet brasileiro. Outra iniciativa é o oferecimento no Brasil de cursos para formação de especialistas em tratamento de incidentes, que são profissionais especializados na prevenção, detecção e rápida mitigação de incidentes de segurança ocorridos em redes de computadores. Estes projetos e outras iniciativas do CERT.br estão detalhados em sua página web<sup>5</sup>.

Outros esforços também são necessários para que um aumento efetivo na segurança da internet seja alcançado. Nesse ponto indicadores sobre a situação atual de segurança são cruciais para ajudar todos os setores a focarem seus esforços nas áreas que mais necessitam de melhorias, bem como possibilitar a avaliação da efetividade das medidas adotadas.»

*experts can act in the prevention, detection, and quick mitigation of computer security incidents. These projects and other initiatives are detailed in CERT.br's homepage<sup>5</sup>.*

*There are also other efforts that need to be made to effectively increase security. The availability of indicators about the current security situation is crucial to help all sectors to better focus their efforts. This is also important to allow a better evaluation of the effectiveness of the actions already taken.»*

---

1 – A program capable of self propagation, sending copies of itself from computer to computer, through the exploitation of existent vulnerabilities or configuration flaws.

2 – Programs similar to worms in their propagation methods, but that allow the attacker to communicate with and control the compromised machine.

3 – <http://cartilha.cert.br/> (in portuguese)

4 – <http://www.cert.br/docs/seg-adm-redes/> (in portuguese)

5 – <http://www.cert.br/index-en.html>

---

1 – Programa capaz de se propagar automaticamente através de redes, explorando vulnerabilidades existentes ou falhas na configuração de softwares, enviando cópias de si mesmo de computador para computador.

2 – Programa que, além de incluir funcionalidades de worms, dispõe de mecanismos de comunicação com o invasor, permitindo que o programa seja controlado remotamente.

3 – <http://cartilha.cert.br/>

4 – <http://www.cert.br/docs/seg-adm-redes/>

5 – <http://www.cert.br/>





## » 1.8. A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA E SUAS AMEAÇAS\*

A pesquisa TIC DOMICÍLIOS 2005, produzida pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), confirma a importância do uso da comunicação eletrônica via internet no país. Segundo o estudo, 70,51% dos internautas brasileiros utilizam o correio eletrônico (tabela C10, do apêndice), com pequena variação regional.

Quando considerados o nível de escolaridade, a proporção do uso do correio eletrônico sobe para até 87,97% entre as pessoas com curso superior incompleto e 83,58% entre internautas com curso superior completo (tabela C10, do apêndice). Considerando-se as faixas mais altas de renda, 81,97% das pessoas com renda mensal superior a R\$ 1.800,00 utilizam correio eletrônico.

Os resultados apontados por essas pesquisas indicam que o correio eletrônico é a principal aplicação de uso domiciliar da internet depois da busca de informações, que nas suas diversas formas é utilizada por 85,26% dos internautas brasileiros.

Na pesquisa TIC EMPRESAS 2005, a importância do uso do correio eletrônico também é ressaltada no comércio eletrônico: 57,98% das vendas pela internet no painel de empresas são feitas através de email (tabela C5, do apêndice), demonstrando que a maioria das empresas que realizam algum tipo de venda não dispõem de lojas virtuais.

Quando perguntadas sobre a substituição do correio tradicional pelo correio eletrônico, 28,81% das empresas responderam que tem uma alta utilização dessa modalidade de comunicação, enquanto 15,71% das empresas indicaram uma substituição quase completa do correio tradicional (tabela A10, do apêndice).

Considerando-se o porte das empresas, 43,85% das companhias com mais de 1.000 funcionários indicaram alta utilização do e-mail, enquanto 37,43% desse extrato indicaram a substituição quase completa do correio tradicional (tabela A10, do apêndice). A substituição do correio tradicional é significativamente proporcional ao número de empregados das companhias, indicando uma maior taxa de adoção nas maiores empresas.

Considerando-se que a pesquisa TIC EMPRESAS

## » ELECTRONIC COMMUNICATION AND ITS THREATS\*

*The Survey ICT HOUSEHOLDS 2005 produced by the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) confirms the importance of the use of electronic communication via Internet in the country. According to the study, 70.51% of the Brazilian internauts use electronic mail (Table C10, at the appendix), with little regional variation.*

*Considering the educational level, the proportion of electronic mail use increases up to 87.97% among individuals with incomplete college and up to 83.58% among internauts with complete college (Table C10, at the appendix). Analyzing the higher income levels, 81.97% of the individuals with monthly income over R\$1,800.00 use electronic mail.*

*The results indicated by theses surveys demonstrate that electronic mail is one the main application of Internet use at home, just after information search, which is used by 85.26% of the Brazilian internauts in its different forms.*

*The Survey ICT ENTERPRISES 2005 also emphasizes the importance of electronic mail use in e-commerce: 57.98% of the sales via Internet in the enterprises table are performed over e-mail (Table C5, at the appendix), showing that most of the enterprises that performed some kind of sales don't have virtual shops.*

*When asked about the substitution of traditional mail for electronic mail, 28.81% of the enterprises answered that they have a high usage rate of this communication category, while 15.71% of the enterprises indicated an almost complete substitution of the traditional mail (Table A10, at the appendix).*

*Considering the companies' size, 43.85% of the enterprises with more than 1,000 employees demonstrated an intense e-mail use, while 37.43% of them indicated the almost complete substitution of traditional mail (Table A10, at the appendix). The substitution of traditional mail is proportional to the employee number in the companies, indicating a higher adoption rate in larger enterprises.*

\* Henrique Faulhaber é representante do setor empresarial – segmento de bens de informática e software no Comitê Gestor da Internet no Brasil e coordenador do CT-Spam / \* Henrique Faulhaber is a board member of the Brazilian Internet Steering Committee, representing the corporate sector – segment hardware and software industries, and coordinator of CT-Spam

2005 constatou que 98,76% das empresas com mais de 10 funcionários tem pelo menos um computador (tabela A1, do apêndice), que 96,29% dessas empresas utilizam a internet (tabela B1, do apêndice) e que apenas 18,12% das empresas declaram não usar correio eletrônico (tabela A10, do apêndice), calculamos que 78,32% das empresas brasileiras com mais de 10 funcionários já utilizam o correio eletrônico como forma de comunicação. A constatação de que esse percentual de uso aumenta com o porte da empresa é confirmado quando verificamos que só 1,32% das empresas com mais de 1.000 funcionários declaram não usar o correio eletrônico (tabela A10, do apêndice).

A importância da comunicação eletrônica, em especial do correio eletrônico, está amplamente constatada nessas pesquisas tanto no âmbito domiciliar quanto empresarial. As outras formas de comunicação eletrônica, tais como mensagens instantâneas, chats, sites de relacionamento e grupos de discussão, foram também relacionadas com altos índices de utilização na TIC DOMICÍLIOS 2005, mas sempre inferiores à utilização do e-mail.

As pesquisas encomendadas pelo CGI.br ao Instituto Ipsos-Opinion também incluíram perguntas relacionadas à percepção dos usuários quanto ao recebimento de mensagens indesejáveis (spam). E os números coletados dão um retrato da seriedade do problema, já que as mensagens indesejadas oferecem riscos de segurança, consomem o tempo e recursos dos usuários, e diminuem a confiabilidade no correio eletrônico, ferramenta que vem se revelando tão importante no relacionamento interpessoal e empresarial.

Na pesquisa TIC DOMICÍLIOS 2005, 51,86% dos internautas indicaram que recebem spam (tabela J1, do apêndice), sendo que 45,71% afirmaram que os recebem diariamente, 37,79% semanalmente e 13,93% todo mês (tabela J2, do apêndice).

Na pergunta relacionada com o tempo gasto pelo usuário com o tratamento de mensagens indesejadas, 61,78% indicaram que gastam até 5 minutos por dia com mensagens indesejadas, 23,02% afirmam gastar até 10 minutos diários e no outro extremo 1,67% dos usuários perdem mais de 30 minutos por dia com o spam (tabela J4, do apêndice).

Essas perguntas sobre spam foram incluídas nas pesquisas porque o Comitê Gestor da Internet tem dedicado esforços no sentido de combater esse problema no país e precisa saber a percepção dos usuários sobre a questão.

*The Survey ICT ENTERPRISES 2005 showed that 98.76% of the enterprises with more than 10 employees have at least one computer (Table A1, at the appendix), that 96.29% of those enterprises use the Internet (Table B1, at the appendix) and that only 18.12% of the Brazilian enterprises with more than 10 employees already use electronic mail as communication mean. The statement that this usage percentage increases proportionally to the company's size is confirmed when we note that only 1.32% of the companies with more than 1,000 employees answered that they don't use electronic mail (Table A10, at the appendix).*

*The relevance of electronic communication, especially of electronic mail, is largely confirmed in those surveys, in households as well as in business environments. The other forms of electronic communication, like instant messages, chats, relationship sites and discussion groups, were also associated to high ICT usage rates in households, but always below the e-mail usage rate.*

*The surveys requested by CGI.br to the Institute Ipsos-Opinion also included questions related to what users think about receiving unsolicited messages (spam). And the resulting numbers reflect the gravity of the problem, since unsolicited messages represent security risks, consume time and resources of users, and reduce the reliability of electronic mail, a tool that is becoming more and more important in personal and business relationships.*

*In the Survey ICT HOUSEHOLDS 2005, 51.86% of the internauts answered they received spam (Table J1, at the appendix), and 45.71% stated they had received them on a daily basis, 37.79% weekly and 13.93% every month (Table J2, at the appendix).*

*In the question about the amount of time spent by the users addressing unsolicited messages, 61.78% answered they spend up to 5 minutes each day with unsolicited messages, 23.02% stated they spend up to 10 minutes daily and, on the other end, 1.67% of the users spend more than 30 minutes/day with spam (Table J4, at the appendix).*

*Those questions about spam were included in the surveys because the Internet Steering Committee has been trying to fight that problem in the country and needs to know how the users perceive the issue.*

*International statistics of entities like Spamhaus and MAWG indicate that between 80% and 90% of electronic mail sent over the world are spam. ICT HOUSEHOLDS 2005 shows the high spam rate in the country. When asked about the volume of unsolicited messages received, 73.24% of the internauts*

Estatísticas internacionais de entidades como a Spamhaus e o MAWG indicam que entre 80% e 90% dos correios eletrônicos enviados no mundo sejam spam. A TIC DOMICÍLIOS 2005 indica a alta incidência do spam no país. Quando perguntados sobre volume de mensagens indesejadas recebidas, 73,24% dos internautas afirmam receber até 10 spams por dia, enquanto 3,32% recebem mais de 70 mensagens diariamente (tabela J3, do apêndice).

Preocupado com os índices demonstrados pelas pesquisas, o CGI.br formou em janeiro de 2005 a Comissão de Trabalho Anti-Spam (CT-Spam) que vem desenvolvendo uma série de atividades relacionadas ao combate de spam no país. Seus objetivos são:

- Recomendar procedimentos tecnológicos para combate ao spam;
- Disponibilizar informações sobre spam para os diferentes atores;
- Recomendar códigos de conduta para empresas, usuários e administradores de rede;
- Recomendar projetos de lei para o poder legislativo;
- Promover articulação internacional sobre o tema.

Nos últimos anos tem sido crescente a quantidade de spam circulando na internet, bem como o número de ataques direcionados a usuários da rede. Estes ataques, em grande parte das vezes, objetivam a utilização em massa de máquinas de usuários para envio de spam, tanto com conteúdo não solicitado quanto relacionado com fraudes.

As mensagens indesejadas oferecem riscos à segurança e à estabilidade da internet, devido ao volume crescente de e-mails gerados por spammers do Brasil e do exterior que usam a infra-estrutura da internet brasileira para fazer daqui seu ponto de distribuição de mensagens para o mundo, além das mensagens indesejadas que provêm do exterior.

O uso indevido da rede brasileira afeta a sua credibilidade e contraria os compromissos de alto padrão técnico e qualificado de segurança estabelecidos pelo CGI.br, que o transformaram em uma organização de referência no mundo. Além disso, as práticas de fraudes contra os internautas e empresas preocupam o CGI.br, pois induzem a prejuízos que vão desde a perda de privacidade dos usuários até perdas financeiras por meio de phishing, entre outros. Este cenário também afeta a estrutura e os custos das operadoras de telecomunicações e provedores.

state they receive up to 10 spam messages/day, while 3.32% receive more than 70 messages every day (Table J3, at the appendix).

Concerned about the rates shown by the studies, in January the CGI.br established the Anti-Spam Working Commission (CT-Spam), who has been developing a set of activities related to spam fighting in Brazil. The purposes of those efforts are:

- To recommend technical procedures for spam fighting;
- To offer information about spam for the different actors;
- To recommend conduct codes for enterprises, users and web managers;
- To recommend law projects the legislative authorities;
- To promote international initiatives on the issue.

During the last years there has been an increasing amount of spam circulating on the Internet, as well as the number of attacks targeting on users of the net. Most part of those attacks is destined to the mass use of user machines in order to send spam with unsolicited content as well as fraud-related content.

Unsolicited messages offer risks to the security and stability of the Internet due to the increasing amount of e-mails generated by spammers (in Brazil and outside the country) who use the infrastructure of the Brazilian Internet, making this country the central distribution point of messages over the world, besides unsolicited messages from abroad.

The inappropriate use of the Brazilian web affects its credibility and denies the commitments of high technical standard and security certification established by CGI.br and which made it a reference organization in the world. In addition, fraud practices against the internauts and businesses are a source of concern for the CGI.br, because they result in harm varying from the users' privacy loss to financial loss due to phishing, among other kinds of loss. This scenario also affects the structure and the costs of telecommunication operators and providers.

The CT-Spam has been developing studies about the problem, forwarding recommendations and promoting discussions across the country among the different participants from the organized society. One of the main points of that approach is to work in partnership with the federal legislative authorities, advising deputies, federal representatives and senators to suggest anti-spam laws and measures against electronic

A CT-Spam vem desenvolvendo estudos sobre o problema, apresentando recomendações e fazendo articulações internas no Brasil com os mais diversos atores da sociedade organizada. Um dos focos desta articulação é trabalhar em parceria com o legislativo federal, assessorando deputados e senadores a propor leis anti-spam e contra fraudes eletrônicas, com ações para problemas atuais e futuros no combate a suas variantes em novas tecnologias.

Entendendo que o problema do spam tanto é gerado no Brasil, como fora do território nacional, a CT trabalha para estabelecer articulações internacionais visando a troca de experiências, a formação de grupos de trabalho e a colaboração no estabelecimento de procedimentos técnicos operacionais entre diversos países e organizações que queiram contribuir para que o desenvolvimento da internet seja baseado nas boas práticas e na segurança.

A CT-Spam também elaborou documentos de apoio, entre eles “Tecnologias e políticas para o combate ao Spam” e “Análise Técnica sobre Legislações Anti-Spam”, utilizados em discussão públicas com a sociedade. E em fevereiro de 2006 o CGI.br lançou o site **www.antispam.br** que visa informar e educar usuários, empresas e administradores de rede sobre as formas de detecção, proteção e combate ao spam.

O Comitê Gestor da Internet no Brasil julga importante continuar investindo em métricas para compreender melhor o problema do spam no país. Nesse sentido aprovou, em março de 2006, um projeto de levantamento de dados sobre spam utilizando Honeypots, com o objetivo de avaliar o abuso de máquinas comprometidas para o envio de spam.

Considerando-se que a maioria dos spams enviados no mundo vêm de máquinas de usuários que sequer têm consciência do fato de estarem servindo como pontes para envios de correios eletrônicos indesejados em massa, espera-se com essa iniciativa indicar onde residem os principais problemas e em que medidas as recomendações feitas pela CT-Spam estão gerando resultados, à medida que vão sendo implantadas.

As estatísticas feitas pela comissão de trabalho de indicadores (CT-Indicadores) são muito importantes entre outras coisas para medir não só o grau de utilização dessa importante ferramenta, mas também para através do tempo acompanhar o sucesso dos programas de educação e combate ao spam incentivados pelo CGI.br.◀

*fraud, with actions targeted on current and future problems, fighting their variants in new technologies.*

*Being aware that the spam problem has its origins in Brazil as well as outside the national territory, the CT works in order to create international articulations aiming the exchange of experiences, the establishment of working groups and cooperation defining technical and operational procedures among different countries and organizations that wish to contribute in order that the Internet development be based on good practices and security.*

*The CT-Spam also prepared supporting documents, among them: “Technologies and Policies in Spam Fighting” and “Technical Assessment of Anti-Spam Laws”, used in public discussions with the community. And in February 2006 the CGI.br launched the site **www.antispam.br**, whose purpose is to inform and educate users, businesses and web managers about spam detection, protection and fighting procedures.*

*The Brazilian Internet Steering Committee considers important to keep on investing in measurements to better understand the spam problem in Brazil. That is the reason why in March 2006 the Committee approved a project for assessment of spam-related data using Honeypots, in order to evaluate the abuse of machines dedicated to sending spam.*

*Having in mind that most of spam sent in the world comes from machines of users who don't even are aware of the fact they are being used as bridges for massive sending of unsolicited electronic mail, we hope this initiative shows where the biggest problems are and which recommendations made by CT-Spam are producing good results as they are being implemented.*

*The statistics obtained by the Working Commission on Indicators (CT-Indicators) are very important, among other things to measure not only the usage level of that important tool, but also to follow-up the success of educational and spam-fighting programs promoted by the CGI.br over the time.◀*





## » 1.9. PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA TIC\*

A Pesquisa TIC, encomendada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil foi realizada pelo instituto Ipsos Opinion, em 2005, tendo abrangência nacional e como público alvo a população brasileira acima de 10 anos de idade. O objetivo da pesquisa foi estudar penetração e uso de internet e computadores no Brasil.

O presente artigo mostra os principais resultados dessa pesquisa com foco específico no número de brasileiros que acessam a internet, e além disso, compara os resultados da pesquisa TIC com dados de outras fontes com fins de validação dos resultados. Como detalhamos abaixo, as estimativas da pesquisa TIC são muito próximas aos valores obtidos na PNAD 2004 conduzida pelo IBGE, encarregado também de realizar os censos populacionais no Brasil. Por outro lado o PNUD, programa das Nações Unidas, mostra números que correspondem quase à metade daqueles encontrados na Pesquisa TIC. No caso das estimativas do PNUD, elas são baseadas no número de assinantes de internet,

## » TIC SURVEY MAIN RESULTS\*

The TIC Survey conducted by the Brazilian Internet Steering Committee and conducted by Ipsos Opinion in 2005 is a nationally representative sample of Brazilians 10 years of age and older. The objective of the survey was to study and understand the use of computers and internet in Brazil.

The present paper shows main results obtained from this survey with specific focus on the number of Brazilians with access to the internet, in turn, to compare these numbers from external data sources in order to validate them. As we will detail below, estimates from the TIC survey correspond very closely with the 2004 PNAD conducted by the Brazilian census department, while the TIC survey estimates almost two times more with Brazilian have access to the internet than estimated by PNUD of the United Nations.

Tabela 6 – Principais resultados da TIC 2005 em comparação com a PNAD 2004  
Table 6 – Main results from TIC 2005 and its comparison with PNAD 2004 results

|                                                                                                               | TIC<br>2005 (%) | IBGE - PNAD 2004 (%) | População<br>equivalente<br>National projection |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| Domicílios*<br>Households                                                                                     |                 |                      |                                                 |
| Tem computador de mesa em casa<br>Has desk computer at home                                                   | 16,6            |                      | 8.598.800                                       |
| Tem computador de mesa + portátil + de bolso/ mão<br>Has desk computer + laptop + pocket/ hand computer       | 16,9            | 16,3                 | 8.754.200                                       |
| Domicílios com acesso a Internet no computador de mesa<br>Household with internet access in the desk computer | 12,8            | 12,4                 | 6.630.400                                       |
| Domicílios com acesso à Internet no celular<br>Household with internet access in the cell phone               | 4,5             |                      | 2.331.000                                       |
| População**<br>Population**                                                                                   |                 |                      |                                                 |
| Acesso a Internet nos últimos 3 meses<br>Accessed the internet in the last 3 months                           | 24,4            |                      | 36.356.000                                      |
| Acesso a Internet pelo menos uma vez na vida<br>Accessed the internet at least once in their live             | 32,2            | 16,3                 | 47.978.000                                      |
| Usou computador alguma vez na vida<br>Used a computer at least once in their live                             | 45,2            | 12,4                 | 67.348.000                                      |
| Usou computador nos últimos 3 meses<br>Used a computer in the last 3 months                                   | 29,7            |                      | 44.253.000                                      |

\*O número de domicílios no Brasil com base na PNAD 2004 é de aproximadamente 51,8 milhões.

\*\*O número de pessoas no Brasil acima de 9 anos com base na PNAD 2004 é de aproximadamente 150 milhões.

\*The total number of household in Brazil according to PNAD 2004 is nearly 51,8 millions.

\*\*The total number of inhabitants over 10 years old in Brazil according to PNAD 2004 is nearly 50 millions.

enquanto nossas estimativas são baseadas em uma amostra representativa da população. Como a nota metodológica do PNUD mostra, amostras baseadas na população são mais confiáveis do que as baseadas no número de assinantes da internet, estas últimas tendem a subestimar o uso de internet pois só levam em conta a posse.

Seguimos com a descrição de alguns dos grandes números da pesquisa. A tabela abaixo mostra alguns dos números levantados pela pesquisa, e uma comparação com os resultados do IBGE relativo à PNAD (2004), que trás os resultados oficiais mais atuais disponíveis.

Entre os 29,7% que usaram computador nos últimos 3 meses, vemos que a maior parte o usou em casa. 16,9% dos entrevistados só usaram computador fora de casa, este uso exclusivamente fora de casa estando concentrado nas escolas, no trabalho e na casa de outra pessoa. A tabela seguinte mostra uma relação das principais menções de locais de uso do computador nos últimos 3 meses.

*This difference results from the respective methodologies adopted. In the case of the PNUD estimates, they are based upon industry subscriber data, while we base our estimates on the TIC survey sample. As the PNUD methodological note acknowledges, survey sample estimates are more reliable than industry subscriber figures which tend to underestimate internet usage being solely based upon ownership.*

*Now we present main results from the TIC survey. The following table compares the TIC Survey and the PNAD 2004 Survey, which was conducted by IBGE. PNAD is a very large survey with sample size a thousand and with national wide coverage. PNAD 2004 is the most recent official survey in Brazil that can be compared with TIC Survey. We can see the numbers from both sources are quite similar.*

*Taking the 29.7% of computer users in last 3 months, we can see in the Table 7 that most of them used the computer in their own house. 16.9% of those interviewed told had used the computer only outside their home. This not*

**Tabela 7 – Locais de acesso ao computador nos últimos 3 meses**

*Table 7 – Where the computer was used in the last 3 months*

| Onde usou o computador nos últimos 3 meses<br><i>Place of use of computer</i>                                 | TIC (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Em casa<br><i>At home</i>                                                                                     | 12,8    |
| No trabalho (quando fora de casa)<br><i>At work (only when not at home)</i>                                   | 7,9     |
| Na escola (ou estabelecimento de ensino)<br><i>At school (or any education place)</i>                         | 7,3     |
| Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)<br><i>Another house (friends, neighbor or family)</i>    | 5,4     |
| Outro (ex. Hotel, aeroporto, Internet café, etc.)<br><i>Other (ex. Hotel, airport, Internet coffee, etc.)</i> | 3,1     |
| Lan House<br><i>Lan House</i>                                                                                 | 1,2     |
| Não usou nos últimos 3 meses<br><i>Didn't use a computer in the last 3 months</i>                             | 70,3    |

Dos 24,4% que acessaram a Internet nos últimos 3 meses, 10,3% acessaram em casa mas apenas 7,7% têm acesso exclusivamente de casa. A maioria - 14,1% - não acessou a Internet de casa, mas de outros locais fora de casa, principalmente do trabalho, escola, casa de outra pessoa e centros de acesso pago. Mostramos na tabela abaixo os principais locais onde foi feito o acesso à Internet nos últimos 3 meses.

*at home use are concentrated at school, at work and at other person home. The Table 2 shows the main mention of places where the computer was used in the last 3 months and the respective percentage.*

*In Table 6, 24.4% of the population over 10 years old accessed the internet in the last 3 months, but only 10.3% accessed at home, as we can see at Table 3. So, most of those who accessed the internet did it outside their*

A tabela que segue mostra de onde a Internet é acessada no domicílio. O computador de mesa é o principal meio de acesso, mas o acesso pelo celular também é alto. Notamos ainda que uma razoável quantidade de domicílios (5.6%) disse ter acesso à Internet mas ela na prática não é acessada - mais de 80% destes domicílios pertencem às classes C/D/E.

home. The main places of internet access outside home were the workplace, the school, another's home and public places with paid access. Table 8 shows the complete relation of place from where the internet was told to be accessed and the respective percentage.

Table 9 shows the several ways the internet was accessed at home. The desk computer

**Tabela 8 – Local de acesso à internet nos últimos 3 meses**  
*Table 8 – Where the Internet was accessed in the last 3 months*

| De onde acessou a internet nos últimos 3 meses<br><i>Place of internet access</i>       | TIC (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Em casa<br><i>At home</i>                                                               | 10,3    |
| No trabalho (quando diferente de casa)<br><i>At work (only when not at home)</i>        | 6,5     |
| Da escola<br><i>At school (or any education place)</i>                                  | 5,2     |
| Da casa de outra pessoa<br><i>Another house (friends, neighbor or family)</i>           | 4,3     |
| Centro público de acesso gratuito<br><i>Public place with free access</i>               | 0,5     |
| Centro público de acesso pago<br><i>Public place with paid access</i>                   | 4,3     |
| Não acessou a internet nos últimos 3 meses<br><i>Didn't access in the last 3 months</i> | 75,6    |

**Tabela 9 – Como a internet foi acessada em casa**  
*Table 9 – How the internet was accessed at home*

| Como a internet é acessada em casa<br><i>How the internet was accessed at home</i>         | TIC (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Pelo computador<br><i>By the computer</i>                                                  | 12,8    |
| Pelo telefone celular com internet<br><i>By the cell phone</i>                             | 4,5     |
| Tem internet mas ninguém acessa<br><i>There was a internet access but no one access it</i> | 5,6     |
| Não tem acesso em casa<br><i>Didn't have access at home</i>                                | 78,6    |

was the main mode of access at home, but the access through the cell phone was also high. We can also note that a significant amount of household (5.6%) told to had internet access even though the internet was not accessed. More then 80% of those household belongs to the SEC C/D/E.

We think it is more reliable to use only the last 3 months access as a basis to estimate population numbers because person who didn't have access in the last 3 months but had internet access before this time are highly probable to have very restrict access and so they are better classified as not internet users.»

Para fins de estimativa do número de pessoas que usam a Internet, achamos que é mais adequado considerar apenas as menções relativas aos últimos 3 meses, uma vez que as pessoas que não usaram nos últimos 3 meses e usaram antes, devem ter acesso muito restrito, sendo melhor considerá-los como não usuários.«



---

## » Capítulo 2: TIC DOMICÍLIOS

» *Chapter 2: ICT Households*

---



## » 2.1. METODOLOGIA TIC DOMICÍLIOS

Realizada nos meses de agosto e setembro de 2005, a TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2005 mediu a penetração e uso da internet em domicílios, incluindo uso de governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança, educação e barreiras de acesso. A metodologia utilizada seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo a comparabilidade internacional. A amostras probabilística da pesquisa foi desenhada de forma a apresentar uma margem de erro de no máximo 1,5% no âmbito nacional e de 5% regionalmente. As entrevistas foram realizadas presencialmente, em 8.540 domicílios em áreas urbanas<sup>1</sup> e com indivíduos a partir dos 10 anos. Os resultados permitem a apresentação dos indicadores por 15 regiões e áreas metropolitanas, classe social, instrução, idade e sexo.

### » Amostra

A amostra de pessoas foi feita de forma estratificada, com os estratos geográficos de áreas urbanas<sup>1</sup> de 15 regiões do Brasil. Dentro de cada região foi alocada um número de entrevistas tal que fosse possível obter resultados para aquele estrato, com pequena margem de erro e ao mesmo tempo sem tornar necessário o uso de fatores de ponderação muito grandes. Convencionou-se então que um número mínimo de 500 entrevistas seriam feitas por extrato. Além disso, houve uma overcota de usuários de internet para os estratos onde, segundo a PNAD 2003 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios), a penetração de internet nos domicílios fosse menor. Esta overcota buscou um número de entrevistas suficiente em cada estrato para se obter resultados confiáveis em algumas questões que tinham como população alvo os usuários de internet.

A amostra do projeto TIC DOMICÍLIOS foi feita considerando uma estratificação do Brasil segundo as 15 regiões a seguir:

## » METHODOLOGY ICT HOUSEHOLDS

Conducted by Ipsos Opinion Institute in August and September 2005, ICT HOUSEHOLDS survey measured the internet penetration and usage in households, including use of e-government, e-commerce, security, education and access barriers. The methodology used followed the international standard of OCDE (Organization for Economic Cooperation and Development) and of Eurostat (Statistical Office of the European Communities), allowing international comparability. The research probabilistic sample was designed so to present a maximum margin of error of 1.5% nationally, and 5% regionally with confidence level of 95%. The interviews were conducted face to face in 8,540 households in urban areas<sup>1</sup> and with individuals over 10 years old. The results allow to present the indicators by 15 regions and metropolitan areas, family income ranges, social class, education level, age and gender.

### » Sample

The sample was geographically stratified based on urban areas<sup>1</sup> of 15 regions of Brazil. Within each region a number of interviews were allocated in order to obtain results for that stratum, with a low margin of error and also without the need to use large weighting factors. It was then decided that a minimum of 500 interviews would be carried out by stratum. Moreover, there was an over-quota of internet users for the strata in which, according to PNAD 2003 (National Household Sample Survey - official statistic), the internet penetration in the households would be lower. This over-quota sought enough interviews in each stratum to obtain reliable results in some questions that had as target the internet users.

The sample of ICT HOUSEHOLDS project considered stratification in Brazil according to the 15 following regions:

<sup>1</sup> De acordo com o IBGE, área urbana é a área interna ao perímetro urbano de uma cidade ou vila, definida por lei municipal.

<sup>1</sup> According to the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE), urban area refers to the internal area of an urban perimeter in a city or village, defined by local legislation.

Tabela 10 – Amostra da TIC DOMICÍLIOS  
Table 10 – ICT HOUSEHOLDS sample

| Estratos<br>Strata                     | População PNAD 2003<br>PNAD 2003 Population | Entrevistas<br>Interviews | Overcota Internet<br>Internet over-quota |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
| RM SP MR SP                            | 18684954                                    | 504                       | 0                                        |
| RM RJ MR RJ                            | 11251811                                    | 504                       | 12                                       |
| RM BH MR BH                            | 4625670                                     | 504                       | 24                                       |
| Outros Sudeste Others Southeast        | 41054146                                    | 600                       | 24                                       |
| RM Salvador MR Salvador                | 3195513                                     | 504                       | 40                                       |
| RM Recife MR Recife                    | 3475907                                     | 504                       | 48                                       |
| RM Fortaleza MR Fortaleza              | 3177772                                     | 504                       | 60                                       |
| Outros Nordeste Others Northeast       | 39629837                                    | 600                       | 76                                       |
| RM Belém MR Belém                      | 1880855                                     | 504                       | 56                                       |
| Outros Norte Others North              | 8526754                                     | 600                       | 76                                       |
| RM Curitiba MR Curitiba                | 2946165                                     | 504                       | 0                                        |
| RM POA MR POA                          | 3879464                                     | 504                       | 8                                        |
| Outros Sul Others South                | 19268627                                    | 608                       | 20                                       |
| Brasília                               | 2200238                                     | 504                       | 0                                        |
| Outros Centro-Oeste Others Center West | 10168339                                    | 600                       | 48                                       |
| <b>Total</b>                           | <b>173.966.052</b>                          | <b>8048</b>               | <b>492</b>                               |

A amostra em cada estrato foi alocada de forma a ter-se uma base mínima para leitura dos resultados dentro de cada região. Como um dos objetivos principais da pesquisa foi estudar características relacionadas ao usuário de internet, fez-se uma overcota de usuários de internet dentro de cada região de forma que se pudesse ter uma base para tirar resultados dentro deste público. O tamanho da overcota dentro de cada região foi definido com base na penetração de internet nos domicílios encontrada na PNAD 2003. Assim, foi calculado o número esperado de usuários de internet que haveria dentro de cada estrato, e a overcota foi feita para completar 100 entrevistas com usuários por região.

The sample in each stratum was allocated to have a minimum base for reading the results within each region. Since one of the research objectives was to study characteristics related to internet users, there was an over-quota of internet users within each region so that there could be a base to obtain results within this target. The over-quota size in each region was defined based on internet penetration in households according to PNAD 2003. So, it was calculated the expected number of internet users in each stratum, and the over-quota was supposed to complete

Tabela 11 – Margem de erro da amostra  
Table 11 – Sampling margin of error

| Regiões<br>Regions          | Amostra<br>Sample | Erro aprox.<br>Approx. Error | Expansão<br>Expansion | Erro internet aprox. min.<br>Internet error approx. min. |
|-----------------------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|
| Norte North                 | 1100              | 3.0%                         | 132                   | -                                                        |
| Centro-Oeste<br>Center West | 1100              | 3.0%                         | 45                    | -                                                        |
| Nordeste<br>Northeast       | 2100              | 2.2%                         | 221                   | -                                                        |
| Sudeste<br>Southeast        | 2100              | 2.2%                         | 53                    | -                                                        |
| Sul South                   | 1600              | 2.5%                         | 24                    | -                                                        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>8000</b>       | <b>1.1%</b>                  | <b>475</b>            | <b>4.6%</b>                                              |

Na tabela acima encontra-se a margem de erro da pesquisa respectiva às regiões do Brasil. A coluna “Amostra” relaciona o tamanho da amostra referente a cada região. A coluna “Erro Aprox.” relaciona erro amostral aproximado. O erro amostral que é o percentual indicado sobre o percentual apurado para mais ou para menos. A coluna “Expansão” indica o número de entrevistados da overcota.

Cada uma das 15 regiões, no contexto de amostragem, representa um estrato. Dentro de cada estrato foi feito o sorteio dos municípios, sendo eletivo para este sorteio todos os municípios pertencentes ao estrato. O sorteio dos municípios foi feito com probabilidade proporcional a sua população (PPS Sampling), e de forma sistemática. Dentro de cada estrato, a listagem dos municípios usada para o sorteio da amostra foi estratificada implicitamente pela renda familiar em um primeiro momento e depois pelo nível de urbanização (percentual da população do município que reside em setores censitários considerados urbanos pelo IBGE). O conceito de estrato implícito significa que não há uma distribuição da amostra dentro dos estratos, mas a ordenação da lista segundo os estratos garante que os municípios sorteados serão representativos das variáveis usadas na estratificação.

Uma vez sorteado o município, dentro dele foi sorteado o setor censitário onde seriam feitas as entrevistas. O sorteio do setor censitário foi feito da mesma forma que o sorteio do município, ou seja, com probabilidade proporcional ao tamanho da população, e, em municípios maiores, com estratificação implícita dos setores antes do sorteio sistemático.

As entrevistas foram realizadas, assim, dentro do setor censitário sorteado, obedecendo a cotas de idade, instrução e PEA cruzadas pelo sexo, cotas estas proporcionais aos dados populacionais encontrados na PNAD 2003. Mesmo para a overcota de usuários de internet foram feitas cotas segundo perfil da população moradora em domicílios com internet, encontrado na PNAD 2003. As entrevistas são domiciliares com questionário estruturado.

No total foram sorteados 234 municípios, sendo que cada um continha pelo menos dois pontos (setores censitários) onde deveriam ser realizadas 8 entrevistas. Assim cada município devia ter no mínimo 16 entrevistas. Para a overcota foram definidos pontos de 4 entrevistas nos mesmos municípios onde foi feita a amostra normal. Para cada região, dependendo do tamanho da respectiva overcota, foram sorteados municípios dentre os municípios já sorteados para a amostra normal. Os municípios sorteados para a overcota passaram a ter então no mínimo 3 pontos, sendo 2 da amostra normal e 1 da overcota. Como os pontos de overcota foram de 4 entrevistas, isto garantiu uma boa distribuição destas entrevistas, sendo que 84 municípios tiveram entrevistas de overcota.

100 interviews with users per region.

The above table shows the research margin of error regarding the regions of Brazil. The “Sample” column relates the sample size of each region. The “Approx. Error” column relates approximate sampling error. The sampling error is the indicated percentage over the obtained percentage for more or less. The “Expansion” column indicates the number of over-quota interviews.

Each one of the 15 regions, in the sampling context, represents a stratum. Within each stratum cities were drawn, being eligible for drawing all of the cities belonging to the stratum. Drawing the cities took place with probability proportional to its population (PPS Sampling), and in a systematic way. Within each stratum, the list of cities used to draw the sample was implicitly stratified by family income at first, and then by urbanization level (percentage of the city population that resides in census areas considered urban by IBGE). The concept of implicit strata means that there is no distribution of the sample within the strata, but ordering the list according to the strata guarantees that the cities that were drawn will represent the variables used in the stratification.

Once the city is drawn, it is also drawn the census area where the interviews will take place. Drawing the census area is the same as drawing the city, that is, with probability proportional to the population size, and in larger cities with implicit stratification of the areas prior to the systematic draw.

The interviews were conducted, thus, within the census area drawn, obeying quotas of age, education level and economic activity crossed by gender, these quotas were proportional to the population data according to PNAD 2003. Even for the over-quota of internet users there were quotas following the profile of the population living in households with internet, according to PNAD 2003. The interviews are in-home with structured questionnaire.

In total 234 cities were drawn, and each one had at least two points (census areas) where 8 interviews should be carried out. Therefore, each city should have at least 16 interviews. For the over-quota it was defined points of 4 interviews in the same cities where the normal sample took place. For each region, depending on the over-quota size, there was a drawing for cities within the cities already drawn for the normal sample. The cities drawn for the over-quota then started having at least 3 points, 2 from normal sample and 1 from over-quota. Since the over-quota points

Dentro dos 234 municípios da amostra foram sorteados 1129 pontos amostrais entre a amostra normal e a overcota, estes pontos são os setores censitários.

Houve ainda uma etapa de validação da amostra, onde comparamos o perfil da população dos municípios sorteados com o perfil da população total do Brasil, considerando várias variáveis de interesse. A tabela abaixo mostra a validação da renda familiar. Notamos que tanto na amostra quando na população a distribuição das faixas de renda é muito semelhante.»

were from 4 interviews, this guaranteed a good distribution of these interviews, and 84 cities had over-quota interviews.

Among the 234 cities of the sample, 1129 sampling points were drawn between normal sample and over-quota, these points are the census areas.

There was also a sample validation stage, where we compared the population profile of the cities drawn with the profile of the total Brazil population, considering many interest variables. The table below shows the validation of family income. We noticed that in the sample as well as in the population the distribution of income groups are very similar.»

Tabela 12 – Distribuição de faixas de renda familiar  
Table 12 – Family income group distribution

| Faixas de Renda Familiar<br>Family Income Groups | Amostra TIC<br>ICT Sample | População<br>Population |
|--------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| < R\$350                                         | 7                         | 7                       |
| R\$350 a R\$600                                  | 10                        | 14                      |
| R\$600 a R\$800                                  | 12                        | 12                      |
| + R\$800                                         | 70                        | 67                      |
| <b>Total</b>                                     | <b>100</b>                | <b>100</b>              |

## » Relação de Variáveis de Cruzamento

### Regiões do País

- Região Metropolitana de São Paulo
- Região Metropolitana do Rio de Janeiro
- Região Metropolitana de Belo Horizonte
- Outras regiões do SUDESTE
- Região Metropolitana de Salvador
- Região Metropolitana do Recife
- Região Metropolitana de Fortaleza
- Outras regiões do NORDESTE
- Região Metropolitana de Belém
- Outras regiões do NORTE
- Região Metropolitana de Curitiba
- Região Metropolitana de Porto Alegre
- Outras regiões do SUL
- Distrito Federal
- Outras regiões do CENTRO-OESTE

### » List of variables

#### Brazilian areas

- Metropolitan Area of São Paulo
- Metropolitan Area of Rio de Janeiro
- Metropolitan Area of Belo Horizonte
- Other Areas of SOUTHEAST
- Metropolitan Area of Salvador
- Metropolitan Area of Recife
- Metropolitan Area of Fortaleza
- Other Areas of NORTHEAST
- Metropolitan Area of Belém
- Other Areas of NORTH
- Metropolitan Area of Curitiba
- Metropolitan Area of Porto Alegre
- Other Areas of SOUTH
- Federal District (Brazilian Federal Capital)
- Other Areas of CENTER WEST

### *Renda familiar mensal*

- ATÉ R\$300
- R\$301-R\$500
- R\$501-R\$1000
- R\$1001-R\$1800
- R\$1801 OU MAIS

### *Grau de instrução*

- Analfabeto/ Fundamental I incompleto
- Fundamental I completo
- Fundamental II incompleto
- Fundamental II completo
- Colégio incompleto
- Colégio completo
- Universitário Incompleto
- Universitário Completo ou mais

### *Sexo*

- Masculino
- Feminino

### *Classe social*

- A
- B
- C
- DE

### *Faixa etária*

- De 10 a 15 anos
- De 16 a 24 anos
- De 25 a 34 anos
- De 35 a 44 anos
- De 45 a 59 anos
- De 60 anos ou mais

### *Family monthly income*

- Up to R\$300
- From R\$301 to R\$500
- From R\$501 to R\$1000
- From R\$1001 to R\$1800
- More than R\$1801

### *Schooling*

- Illiterate / Elementary I incomplete
- Elementary School I complete
- Elementary School II incomplete
- Elementary School II complete
- High School incomplete
- High School complete
- University incomplete
- University complete

### *Gender*

- Male
- Female

### *Social class*

- A
- B
- C
- DE

### *Age cohort*

- From 10 to 15 years-old
- From 16 to 24
- From 25 to 34
- From 35 to 44
- From 45 to 59
- More than 60 years-old

**Tabela 13 – Características da amostra TIC DOMICÍLIOS**  
*Table 13 – ICT HOUSEHOLDS sample characteristics*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                                   | Base amostra<br><i>Sample base</i> | Percentual (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                           | <b>8.540</b>                       | <b>100</b>                              |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                   |                                    |                                         |
| RM SP                                                                                  | 1.061                              | 12                                      |
| RM RJ                                                                                  | 676                                | 8                                       |
| RM BH                                                                                  | 269                                | 3                                       |
| Outras SE                                                                              | 2.114                              | 25                                      |
| RM SAL                                                                                 | 183                                | 2                                       |
| RM REC                                                                                 | 199                                | 2                                       |
| RM FOR                                                                                 | 177                                | 2                                       |
| Outras NO                                                                              | 1.436                              | 17                                      |
| RM BEL                                                                                 | 107                                | 1                                       |
| Outras N                                                                               | 442                                | 5                                       |
| RM CUR                                                                                 | 158                                | 2                                       |
| RM POA                                                                                 | 216                                | 3                                       |
| Outras S                                                                               | 888                                | 10                                      |
| DF                                                                                     | 121                                | 1                                       |
| Outras CO                                                                              | 492                                | 6                                       |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                    |                                    |                                         |
| < R\$ 300                                                                              | 1.024                              | 12                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                      | 1.561                              | 18                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                    | 2.684                              | 31                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                  | 1.402                              | 16                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                            | 1.306                              | 15                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                             |                                    |                                         |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>No schooling / Elementary I incomplete</i> | 1.839                              | 22                                      |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                          | 1.115                              | 13                                      |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                           | 1.581                              | 19                                      |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                        | 754                                | 9                                       |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                      | 930                                | 11                                      |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                   | 1.398                              | 16                                      |
| Superior incompleto<br><i>University incomplete</i>                                    | 538                                | 6                                       |
| Superior<br><i>University complete</i>                                                 | 386                                | 5                                       |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                     |                                    |                                         |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                               | 3.744                              | 44                                      |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                              | 4.796                              | 56                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                      |                                    |                                         |
| A                                                                                      | 168                                | 2                                       |
| B                                                                                      | 1.243                              | 15                                      |
| C                                                                                      | 3.083                              | 36                                      |
| D - E                                                                                  | 4.047                              | 47                                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                                |                                    |                                         |
| 10 - 15                                                                                | 1.140                              | 13                                      |
| 16 - 24                                                                                | 1.739                              | 20                                      |
| 25 - 34                                                                                | 1.646                              | 19                                      |
| 35 - 44                                                                                | 2.127                              | 25                                      |
| 45 - 59                                                                                | 894                                | 10                                      |
| 60 +                                                                                   | 995                                | 12                                      |





## » 2.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS PRINCIPAIS

### *SURVEY MAIN RESULTS*

#### » A. ACESSO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

O bem mais popular no Brasil é a televisão. Mais de 95% das famílias brasileiras possui um aparelho de TV. A TV é mais popular até mesmo que um bem muito mais barato, o rádio que é propriedade de quase 92% da população.

O computador tradicional, de mesa, é ainda um bem relativamente raro, apenas 16,6% das famílias brasileiras o possuem. Ele é mais disseminado do que, por exemplo, a TV a cabo que atingiu menos de 6% da população. O computador portátil, o chamado laptop, é um bem de luxo, menos de 1% da população tem acesso a ele.

Há diferenças significativas do uso e acesso a Tecnologias da Informação e Comunicação segundo classe social, poder aquisitivo, região do país e idade. As Pessoas de famílias mais ricas usam e têm acesso às *Tecnologias da Informação e Comunicação* mais que pessoas de famílias mais pobres. As pessoas que moram em regiões mais ricas usam e têm acesso a *Tecnologias da Informação e Comunicação* mais que pessoas de regiões mais pobres e as pessoas mais jovens usam *Tecnologias da Informação e Comunicação* mais do que pessoas mais velhas.«

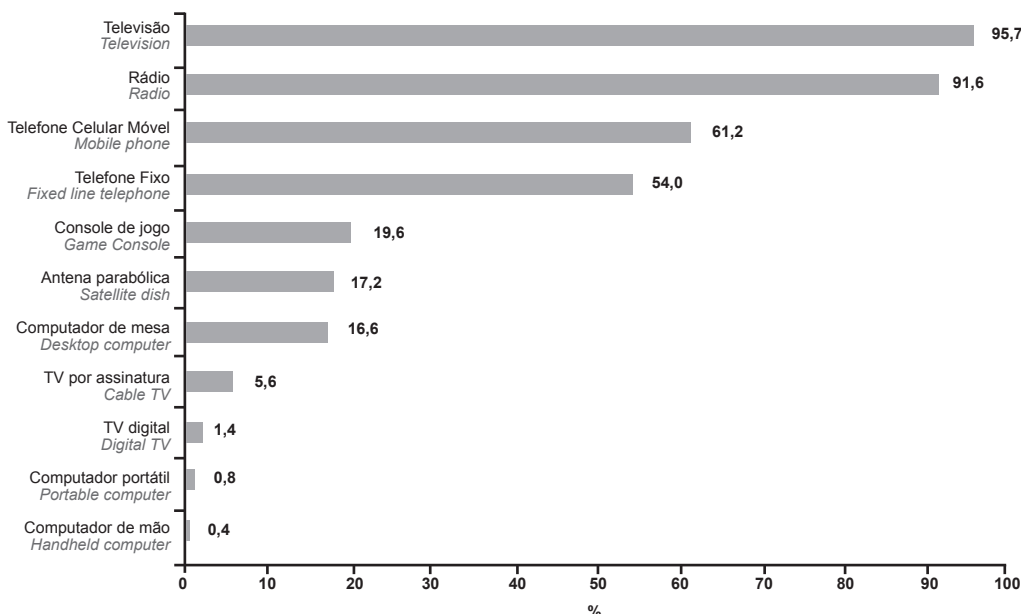
#### » ACCESS TO INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

*The most popular good in Brazil is the television. More than 95% of the Brazilian families own a TV. The TV is more popular than a much cheaper good – the radio, which is an asset of almost 92% of the population.*

*The traditional desktop computer is still a relative rare asset – only 16.6% of the Brazilian families have one. It's more disseminated than, for example, cable TV, which reached less than 6% of the population. Portable computers, known as laptops, are a luxury article and less than 1% of the population has access to it.*

*There are significant differences in the use and access to Information and Communication Technologies according to social status, purchasing power, geographic region and age. People from richer families use more and have easier access to Information and Communication Technologies than people from poorer families. People living in richer regions use more and have easier access to Information and Communication Technologies than people from poorer regions; younger people use ICT more than older people.«*

Gráfico 2 – Proporção de domicílios que possuem equipamentos TIC  
*Graphic 2 – Proportion of households with access to ICT equipments*



## » B. USO DO COMPUTADOR

Praticamente 1 em cada 3 habitantes do Distrito Federal tem computador. É a região líder do país na posse deste bem. O DF é seguido da Região Metropolitana (RM) de São Paulo, da RM de Curitiba, RM do Rio de Janeiro, e RM de Porto Alegre. Todas estas regiões apresentam uma disseminação do computador maior do que a média nacional.

Ficam abaixo da média nacional as seguintes áreas: outras regiões do Centro-Oeste, RM de Recife, RM de Belém, outras regiões do Norte, outras regiões do Nordeste e RM de Fortaleza. Esta ocupando a lanterninha da disseminação do computador na comparação entre todas as áreas estudadas.

60% das pessoas que têm grau superior também têm computador, ou seja, muito mais do que a maioria de 50%. Esta proporção diminui bastante quando o grau de formação escolar é o colegial, vai para 23%, cai para quase 10% entre as pessoas que têm ginásial e para menos de 5% na faixa de escolaridade mais baixa.

Como é previsível, a disseminação do computador junto à classe A é muito grande, da ordem de 89%. Ela cai muito quando se passa para a classe B, passa para 56%, e cai dramaticamente nas classes C e DE alcançando 16 e 2% respectivamente.

## » THE USE OF COMPUTER

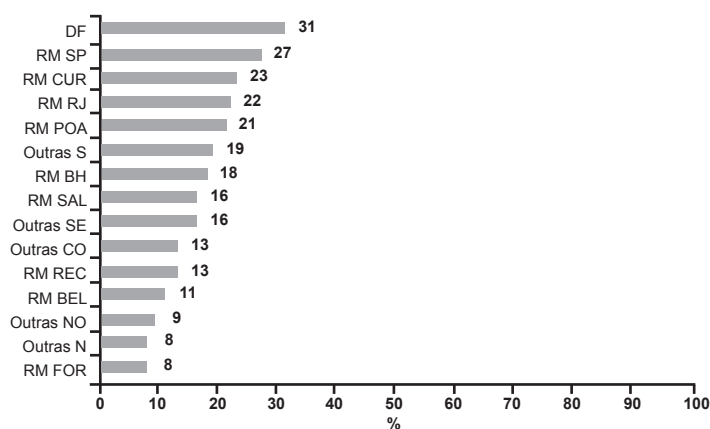
Practically 1 of each 3 residents of the Federal District has a computer. It's the first region in the country in the computer/resident ranking. The Federal District is followed by the Great Region (RM) in São Paulo, RM in Curitiba, RM in Rio de Janeiro, and RM in Porto Alegre. All these regions show a higher computer dissemination degree than the national average.

Following areas show rates below the national average: other regions from the Center-West, RM Recife, RM Belém, other regions of the North, Northeast and RM Fortaleza. RM Fortaleza occupies the last position of the computer dissemination ranking in comparison with all examined areas.

60% of the people who completed college also have a computer – that means much more than the majority of 50%. This proportion decreases significantly among people that only concluded high school (23%), dropping to almost 10% among people with junior high school and to less than 5% among those with less study.

As foreseen, the dissemination of the computer among the Class A of the population is very large, around 89%. This rate drops substantially among the Class B (56%), and even more among the Classes C and DE (16% and 2%, respectively).

Gráfico 3 – Proporção de domicílios com computador, por região  
Graphic 3 – Proportion of households with computer, by region



Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

## » B. USO DO COMPUTADOR

As famílias que têm renda acima de 1.800 reais são as que mais possuem computador: 53%. As reduções são muito acentuadas quando se tratam das faixas de renda mais baixas. Dentre os que recebem entre 1001 e 1800 reais apenas 22% das famílias têm computador, esta proporção cai para 7% entre as famílias que ganham entre 501 e 1000 reais, e para somente 3 e 2% nas duas faixas de renda mais baixas.

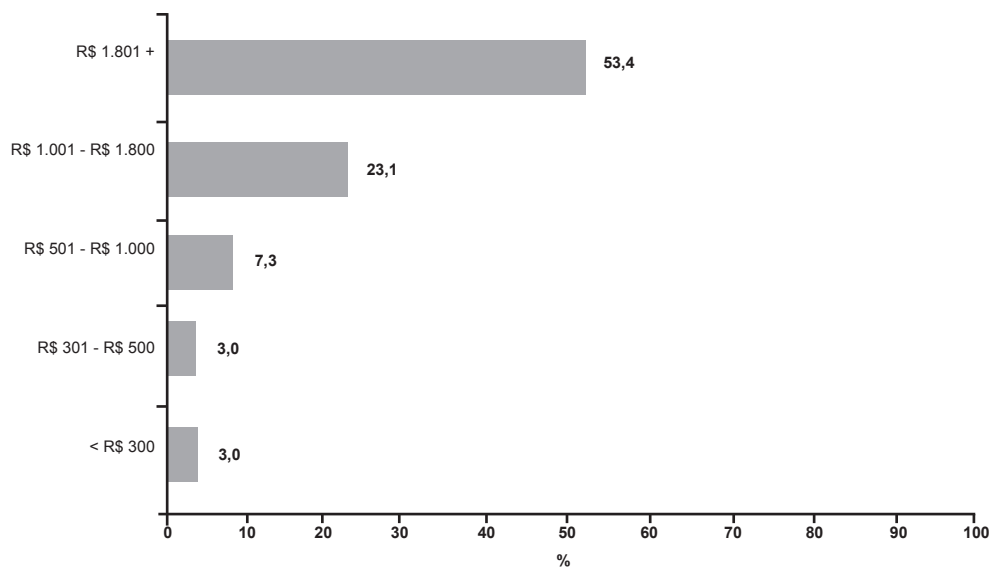
Os mais jovens possuem computador em maior proporção do que os mais velhos, em particular aqueles que têm entre 16 e 24 anos. É interessante notar que nesta faixa, a renda individual tende a ser menor do que nas faixas de idade superiores. Isto indica que há uma mudança geracional na tendência de utilização de computador. As gerações mais jovens, mesmo tendo menos renda, valorizam mais o computador e, por isso, dedicam parte maior dos seus recursos na aquisição de um computador.

## » THE USE OF COMPUTER

*Families with income above R\$1,800 show the highest computer-ownership-rates – 53%. The reduction is very accentuated among people with lower income. Among those who receive between R\$1001 and R\$1,800, only 22% of the families have a computer, and that proportion drops to 7% among families that earn between R\$501 and R\$1000; and to only 3 and 2% among the two lowest income categories.*

*Proportionally, younger people show a higher computer-ownership-rate than older people, particularly those between 16 and 24 years. It's interesting to note that in this category the individual income tends to be smaller than among older groups. This indicates that the generation who tends to a higher computer usage is changing. Younger generations, even with lower income, consider the computer to be more important, and for this reason they allocate most of their resources to the acquisition of a computer.*

Gráfico 4 – Proporção de domicílios com computador, por renda  
Graphic 4 – Proportion of households with computer, by income



## » B. USO DO COMPUTADOR

De forma geral, os resultados da pesquisa mostram duas tendências importantes no que diz respeito a barreiras de uso e de acesso:

- As famílias e os lugares mais pobres têm muito menos probabilidade de possuir, usar e ter acesso a Tecnologias da Informação e Comunicação que famílias e lugares mais ricos. Tal resultado mostra que “fatores estruturais de não acesso” (renda, região, escolaridade) são o grande responsável da exclusão digital.

- Existe uma separação entre a posse e o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação. Pessoas mais jovens, por exemplo, tendem a usar Tecnologias da Informação e Comunicação mais que ter Tecnologias da Informação e Comunicação. A renda familiar, por exemplo, está mais relacionada à posse do computador que o uso do computador.

O que tudo isso sugere?

1) Políticas Públicas de subsídio de preços para o computador visando a inclusão digital devem levar em conta que este tipo de iniciativa irá atingir apenas aqueles que dispõem de alguma renda disponível que motive a compra do equipamento. Segundo os resultados da pesquisa, 31% da população não responderá a políticas de preços / subsídios por dispor de renda disponível negativa. Ou seja, para esta parcela da população, programas inclusão digital deverão considerar políticas alternativas de acesso – por exemplo acesso nas escolas, postos de saúde e centros comunitários.

2) Políticas Públicas de subsídio de preços poderão ter efeito do aumento da penetração da posse do computador sobre parcela da população cuja renda familiar é de R\$ 500,00 ou mais, já que a renda disponível destas famílias é positiva, possibilitando a compra do equipamento. Porém, políticas tais como o PC Conectado, que ofereceria o computador a R\$ 1.400,00 só atenderia 43% da população e 50% da classe C, o público alvo do programa. Isto sugere para atender o público alvo da classe C, o programa deverá considerar a redução de preço de R\$ 1.400,00 para um valor em torno de R\$ 800,00 até R\$ 1.000,00.

3) Políticas Públicas de inclusão digital deverão considerar a divisão entre posse e uso do computador, lembrando que para alguns grupos como os de jovens, dos homens e dos de escolaridade mais alta, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação não depende da posse do equipamento. Isto reforça a idéia de oferecer locais de acesso alternativos aos públicos excluídos independentemente das políticas de posse.»

*Generally speaking, the survey's results indicate two important trends about computer usage and access barriers:*

*- Families and places with lower income rates have much smaller chances to own, use and access Information and Communication Technologies than richer families and locations. This result leads to the conclusion that “structural factors for non-access” (income, region, educational level) are the main responsible for digital exclusion.*

*- There is a distinction between ownership and usage of Information and Communication Technologies. Younger people, for example, tend to use Information and Communication Technologies much more than they own ICT. The family's income, e.g., is closer associated to the ownership than to the use of a computer.*

*What does this suggest?*

*1) Public policies to subsidize computer prices, targeting on digital inclusion, should consider that this type of initiative will reach only those who have some available income to motivate the purchase of the equipment. According to the survey's results, 31% of the population will not respond to price/subsidy policies because they don't have available resources. This means that for this portion of the population digital inclusion programs have to consider alternative policies to allow their access – for example, access in schools, health units and community centers.*

*2) Public policies for price subsidies may allow a larger portion of the population with family income around R\$500 or more to afford a computer, since these families have an available amount of resources to purchase the equipment. However, policies like the “Connected PC”, which would offer computers for R\$1,400, would reach only 43% of the population and 50% of the Class C, the program's target public. Therefore, we conclude that in order to reach the target public from Class C the program should consider a price reduction from R\$1,400 to an amount around R\$800 – R\$1000.*

*3) Public policies about digital inclusion should consider the gap between computer ownership and computer use, remembering that for some groups (like young people, men, and the population with higher educational level) the use of Information and Communication Technologies does not depend on the possession of the equipment. This confirms the idea of offering alternative access places to the excluded public, regardless the ownership policies.»*

## » C. USO DA INTERNET

Aproximadamente 21% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet. O que mais se destaca é o fato deste acesso à internet ter uma correlação muito elevada com renda e escolaridade. É assim que quase 90% das pessoas da classe A têm internet em casa, mas irrisórios 7% da classe DE desfrutam do mesmo serviço. Do mesmo modo, somente pouco mais de 5% dos analfabetos / ensino fundamental incompleto têm internet em casa, ao passo que mais de 60% de quem tem curso superior completo fazem uso do mesmo serviço. Assim, há uma previsão com poucas chances de erro: a internet em casa vai aumentar na medida em que crescer a escolarização da população. Como a escolarização está aumentando, mais gente passará a ter internet em casa.

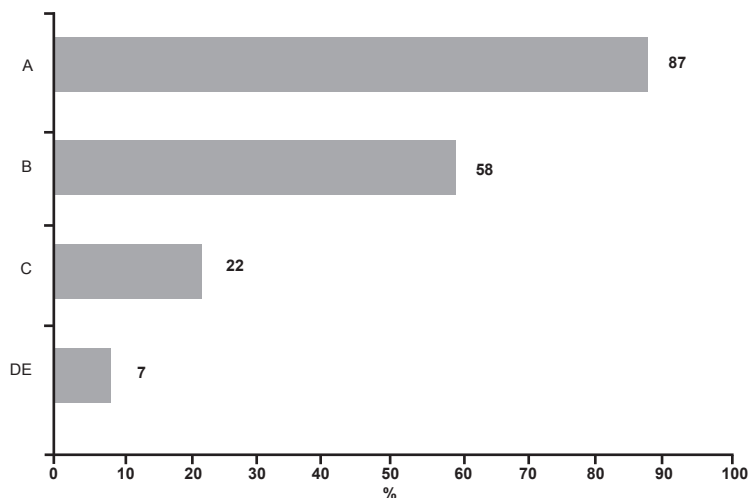
Além do aumento da escolaridade, políticas públicas específicas poderiam ampliar a internet em casa. Quase 60% das pessoas consideram que não há internet em casa porque não tem computador, essa proporção é seguida por quase 33% que afirmam que o custo do equipamento é muito elevado, e 20,6% que dizem que o custo do acesso é elevado. É possível baratear o computador e as assinaturas de acesso à internet? Se isto for realizado haverá um crescimento substancial do acesso à internet em casa.»

### » INTERNET USE

Approximately 21% of the Brazilian households have Internet access. The most noticeable feature is the fact that this Internet access has a very close relation with income and educational level. Almost 90% of the individuals of the Class A have Internet at home, but just 7% of the classes D and E enjoy the same service. Likewise, only a little more than 5% of illiterates and people with incomplete elementary school have Internet access at home, while more than 60% of those people with college degree use the same service. This is an estimate with little error margin: Internet at home will grow as the educational level of the population grows. Since the educational level is growing, more people are going to have Internet access at home.

Besides the increasing educational level, specific public policies could extend the Internet use at home. Almost 60% of the individuals answered they don't have Internet at home because they don't have a computer; this percentage is followed by almost 33% who said the equipment's costs are too high and 20.6% who said the access costs are too high. Is it possible to lower the computer and Internet access costs? If this happens, there will occur a significant increase of the Internet access at home. «

Gráfico 5 – Proporção de domicílios com internet, por classe social  
Graphic 5 – Proportion of households with Internet access, by social class



## » D. GOVERNO ELETRÔNICO

É pequena a proporção daqueles que utilizam o governo eletrônico: 12,68%. Muito interessante é o destaque do Distrito Federal, mais de 32% dizem usar o governo eletrônico, ao passo que esta proporção flutua em torno de 15% para as regiões metropolitanas de Rio e São Paulo. Ou seja, há um grande impacto da proximidade física em relação ao governo no uso do governo eletrônico.

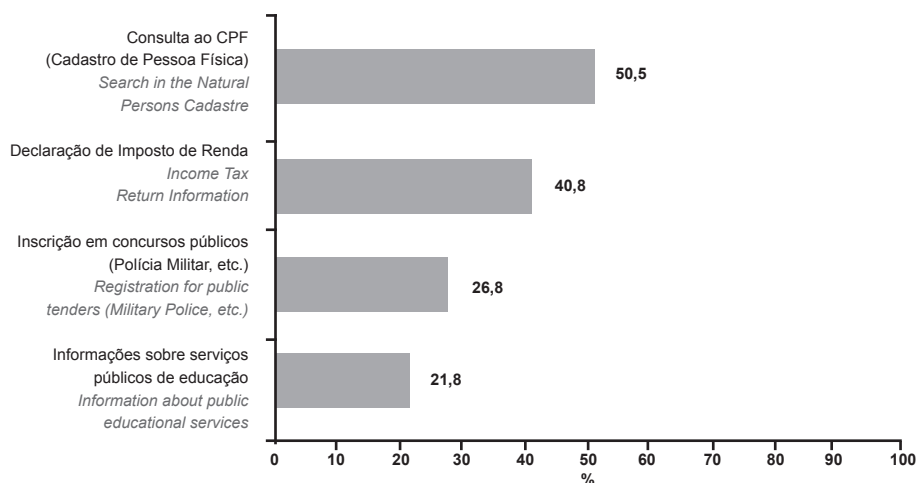
Lideram o uso do governo eletrônico dois itens que diz respeito à renda: consulta ao CPF e declaração de imposto de renda. No primeiro caso, é utilizado por mais de 50% dos usuários de internet, e para a declaração de imposto de renda atinge o patamar de 40%.«

## » E-GOVERNMENT

*The proportion of those who use e-government is very small: 12.68%. Remarkable is the Federal District, where more than 32% of the population said they use e-government, while that proportion varies around 15% in the metropolitan areas of Rio and São Paulo. This means that physical proximity with the government has a great impact on the use of e-government.*

*The most accessed items of e-government resources are related to income: information search about the Natural Person Cadastre and the income tax return. More than 50% of the Internet users access information on the Natural Persons Cadastre and the search percentage about income tax returns is around 40%.«*

Gráfico 6 – Serviços de governo eletrônico utilizados na internet  
Graphic 6 – E-government services used in the internet



## » E. COMÉRCIO ELETRÔNICO

É muito elevado o percentual daqueles que nunca utilizaram a internet para compras: 85%. Mesmo entre as pessoas de renda mais elevada, a faixa que ganha acima de R\$ 1.800, também é elevada a não-utilização da internet para compras: 73%. Isso indica que mesmo tendo acesso à internet, ou internet em casa, é grande a proporção daqueles que se esquivam de fazer uso do comércio eletrônico.

A principal razão atribuída para não comprar pela internet é “não tem necessidade”, esse motivo atinge a proporção de quase 26% e é seguido de perto por “não tem interesse” com quase 24%. É interessante notar que a “preocupação com a segurança” é atribuída por somente 11% dos que não adquiriram produtos pela internet. O percentual dos que preferem comprar pessoalmente é de pouco mais de 22%.

Os produtos culturais – livros, filmes, música, revistas – são os líderes nas compras pela internet. Eles são seguidos por equipamentos eletrônicos ou relacionados com o mundo da computação: videogames, softwares e computadores. Isso revela um pouco o perfil de quem efetivamente usa a internet para compras. Ou são pessoas do mundo da informática, e que por isso valorizam tudo que está relacionado a ela, não nutrido restrições ou desconfiança por compras na internet, ou pessoas que têm “a cabeça feita”: são envolvidas com coisas culturais e, portanto, muito bem informadas. Essas pessoas acabam não tendo preconceitos contra a utilização da internet para compras.»

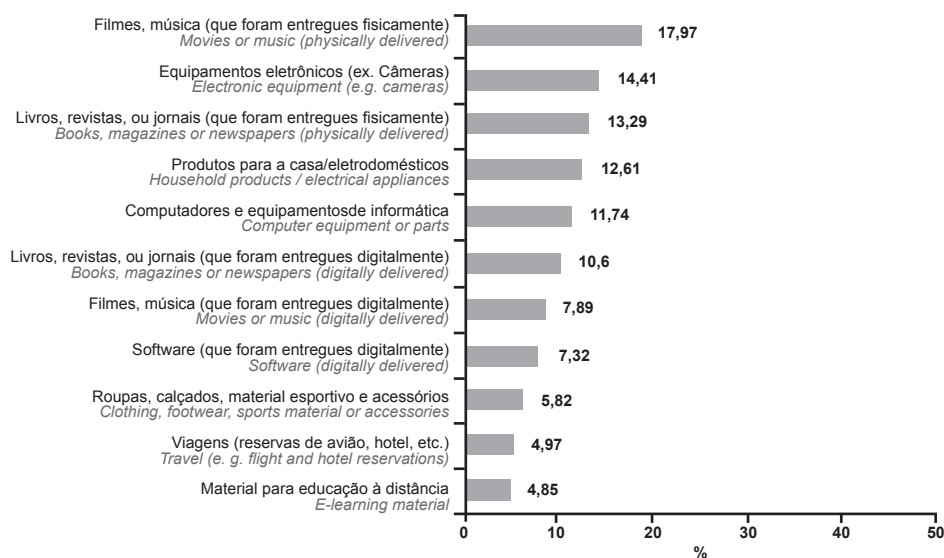
### » E-COMMERCE

The percentage of those who never used the Internet for purchasing is very high: 85%. Even among people with higher income – the group with more than R\$1,800 per month – the non-usage rate of the Internet for purchases is high: 73%. This means that even with Internet access or Internet at home, there is a large proportion of those who refuse to make use of e-commerce.

The main reason indicated for not buying via Internet is “There is no need”, which corresponds to an almost 26% rate, followed by the explanation “No interest”, with almost 24%. It's interesting to note that “Safety concerns” affect only 11% of those who didn't acquire products via Internet. The percentage of those who prefer to shop in person is a little higher than 22%.

Cultural products – books, movies, music, magazines – are the leaders among purchases via Internet. They are followed by electronic equipment or products associated to computers: video games, software and computers. This fact reveals something about the profile of those who effectively use the Internet for purchasing. These are persons of the computing world, and for this reason they value everything related to it, without restrictions or distrusts about Internet purchases; or persons involved with cultural issues and therefore very well informed. Those persons don't have prejudice against the Internet's use for purchasing.»

Gráfico 7 – Produtos e serviços adquiridos pela internet  
Graphic 7 – Products and services bought via internet



## » F. SEGURANÇA

É alto o percentual de usuários da internet que julgam não haver problemas de segurança, pouco mais de 40%. Interessante também é que o vírus pela internet lidera, folgadoamente, os tipos de problema de segurança mencionados. Isto não tem nada a ver com o que é mais noticiado na imprensa, as fraudes em compras como clonagem de cartões de crédito. Este tipo de problema é mencionado por menos de 1% dos usuários. Ou seja, a cobertura da imprensa não é equivalente à abrangência dos problemas. Os problemas mais comuns, relacionados a vírus, tem muito menos importância na mídia do que o problema mais incomum e, na verdade, bastante raro, a fraude financeira com cartões de crédito ou em contas bancárias.

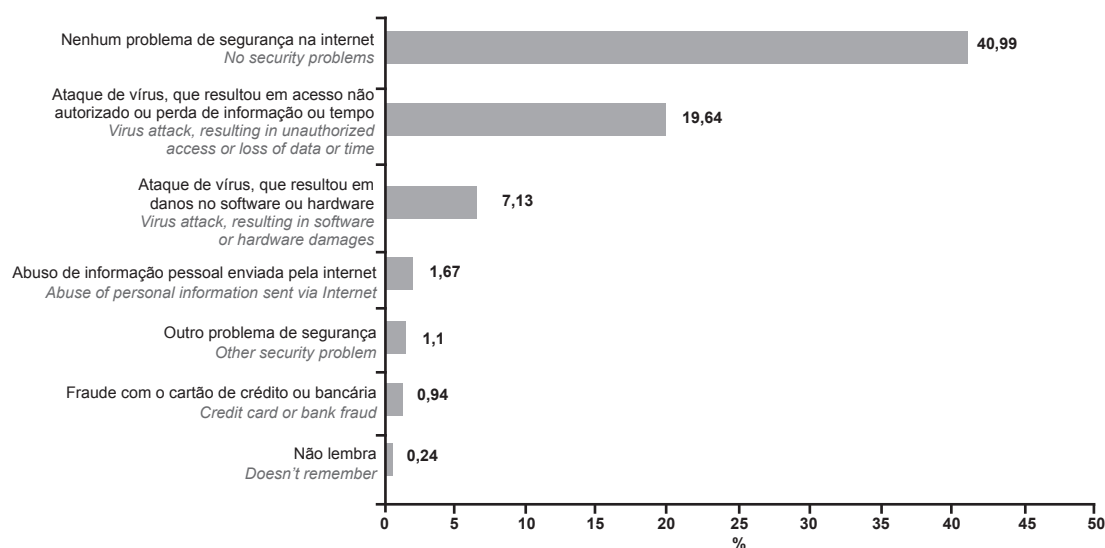
O problema vírus é seguido de perto pela solução antivírus. Quase 70% dos usuários da internet têm antivírus, quase 19% usam firewall pessoal e 22% anti-spyware. Trata-se de percentuais bastante elevados de disseminação de medidas de segurança.»

## » SECURITY

*There is a high percentage of Internet users who believe there are no security issues – a little more than 40%. It's also interesting that virus via Internet lead by far the mentioned security problems. This has nothing to do with what the news tell, like fraud in purchasing and credit card cloning. Less than 1% of the users mentioned that kind of problem. This means that the press coverage is not equivalent to the problem range. The most common virus-related problems have a much smaller importance among the press and media than the most uncommon, and in fact quite rare problem – financial fraud with credit cards or bank accounts.*

*The virus problem is followed by the antivirus solution. Almost 70% of Internet users have an antivirus program; almost 19% use a personal firewall and 22%, anti-spyware. This is a quite high usage percentage of safety measures.»*

Gráfico 8 – Problemas de segurança encontrados usando a internet  
Graphic 8 – Security problems faced using the internet



## » G. ACESSO SEM FIO

É elevado o percentual de pessoas que têm acesso a telefone celular: 54,55%. Assim como no caso de ter acesso à internet e ter computador, há uma correlação forte entre renda e telefonia celular. Quanto mais elevada a renda, maior o acesso a essa facilidade. Assim, 94% da classe A possui um telefone celular enquanto 38% da classe DE têm acesso ao serviço.

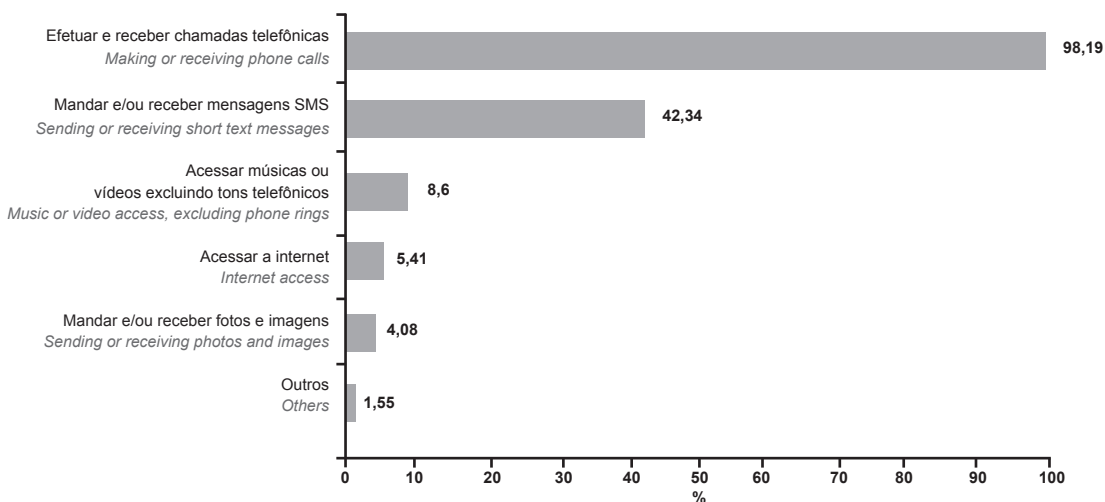
Ainda é pequeno o acesso à internet através do telefone celular, dado que apenas pouco mais de 5% utilizam o equipamento para este serviço. É um contraste muito grande em relação aos 98% que utilizam celular para conversar e os 42% que o fazem para enviar ou receber torpedos / SMS. Entretanto, o potencial de crescimento do uso do celular para o acesso à internet é grande, principalmente quando aumentar a velocidade de acesso e diminuir os custos de conexão sem fio.»

## » WIRELESS ACCESS

*There is a high percentage of people with access to mobile telephone: 54.55%. Likewise it happens with Internet access and computer ownership, there is a strong relation between income and mobile telephone. As higher the income, the higher is the access to that resource. Therefore 94% of the Class A has a mobile phone, while only 38% of the Classes D and E have access to that service.*

*The Internet access through mobile phone is still small, since just a few more than 5% of the population use the device for this service. There is a great contrast between the 98% who use the mobile phone to talk and the 42% who use it to send or receive "torpedoes" or SMS. However, the growth potential of the cell phone to access the Internet is high, especially if and when the access speed increases and the wireless connection costs drop.»*

Gráfico 9 – Atividades realizadas pelo telefone celular  
*Graphic 9 – Activities by cell phone*



## » H. HABILIDADES COM O COMPUTADOR E A INTERNET

Nada menos do que 70% da população brasileira nunca fez curso de informática. Para as pessoas da faixa de escolaridade mais baixa, quase 95% nunca fizeram curso de informática, este percentual cai dramaticamente quando se trata das pessoas da mais elevada faixa de escolaridade, o superior completo, neste caso, somente 30% nunca freqüentaram aulas de informática. É também interessante notar que há uma forte correlação com a idade (excetuando-se as pessoas de 10 a 15 anos de idade). Na medida em que aumenta a idade aumenta também a proporção dos que nunca sentaram nos bancos escolares da informática.

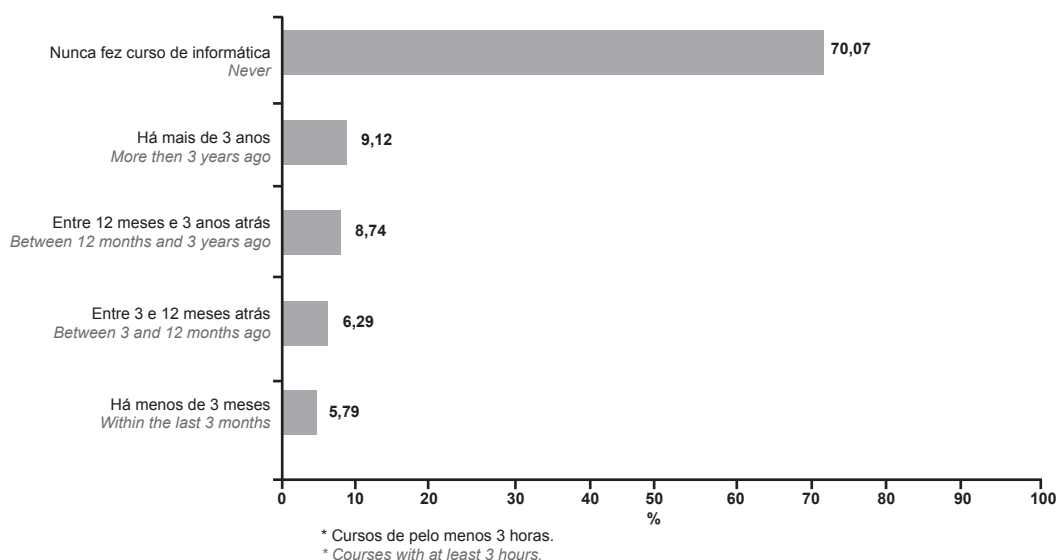
Também deve ser ressaltado o fato de ser grande a proporção de pessoas que aprendem as habilidades necessárias para lidar com a internet e com os computadores “por conta própria”. Isso equivale a quase 17% de toda a população. Dentre as pessoas que ganham mais que R\$ 1.800 é de pouco mais de 46% esta proporção. Isto significa que as pessoas se sentem seguras para “aprender internet e computador” como autodidatas, pela tentativa e erro, em casa mesmo e a partir do uso contínuo.»

### » COMPUTER AND INTERNET SKILLS

70% of the Brazilian population never had a computer course. Among the population with the lowest educational level, almost 95% never had a computer course. This percentage drops dramatically among people with the highest educational level (college complete); in this case, only 30% never had a computer course. It is also interesting to note that there is a narrow association with the age (excepting people 10 – 15 years old). As the age increases, also increases the proportion of those who never had a computing course.

We should also note that there is a large proportion of people who learned the required skills to use the Internet and the computer “by their own” – almost 17% of the population. Among those people who earn more than R\$1,800/month, the proportion is a little higher than 46%. This means that people feel secure to “learn about Internet and computer” by themselves, by trial and error, at home and with continuous use.»

Gráfico 10 – Proporção de indivíduos que realizaram cursos\* de informática  
Graphic 10 – Proportion of individuals with computing and internet courses



## » I. USO DO E-MAIL

Dentre o total de pessoas que utilizam a internet, pouco mais de 27% não têm conta de e-mail, mas a grande maioria, pouco mais de 54%, possui e-mail gratuito. Somente 14% pagam por esse serviço e pouco mais de 4% utilizam o e-mail do trabalho.

Dentre os que têm conta de e-mail, quase 78% utilizam preferencialmente a conta pessoal gratuita, 13% a conta pessoal paga e somente 9% utilizam preferencialmente o e-mail do trabalho.»

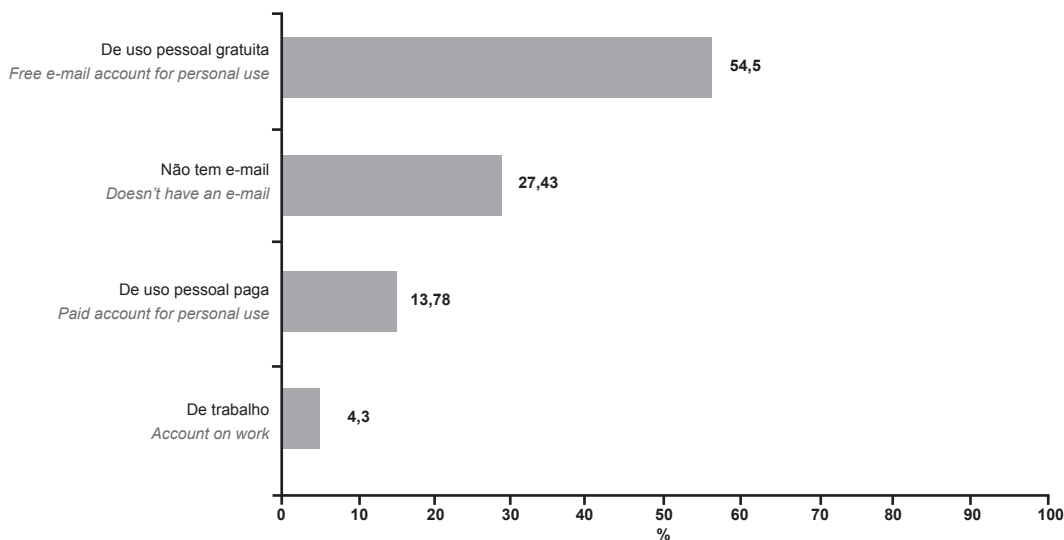
### » E-MAIL USE

*Among the total number of individuals who use the Internet, a little more than 27% don't have an e-mail account, but the majority, a little more than 54%, have free e-mail. Only 14% pay for that service and around 4% use the e-mail from their work place.*

*Among those who have an e-mail account, almost 78% use preferably the free personal account, 13% the paid account and only 9% use preferably the work e-mail.»*

Gráfico 11 – Tipo de conta de e-mail utilizada

*Graphic 11 – Type of e-mail account*



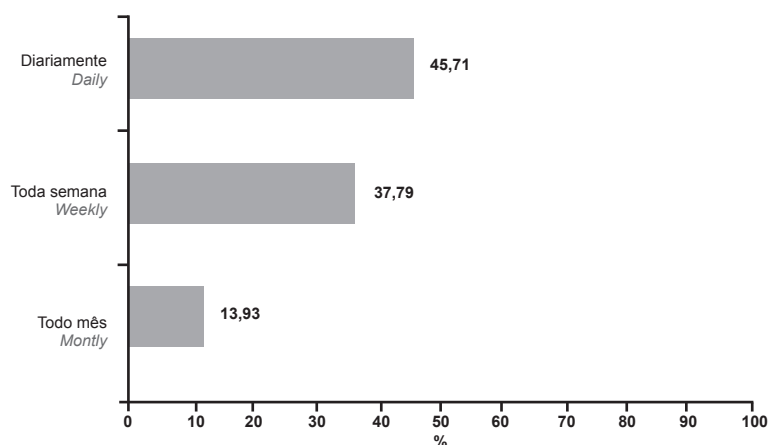
## » J. SPAM

Cerca de 52% das pessoas que utilizam e-mail recebem spam frequentemente, sendo que 14% afirmaram ser incomodadas com mensagens indesejáveis todo o mês, 38% semanalmente e 46% diariamente. Entre estas últimas, 73% informam receber em média 10 spams por dia, enquanto 13% recebem até 20 mensagens a cada 24 horas. Apenas 3% informam receber mais de 70 spams por dia. Complementarmente, 62% dos usuários de e-mail informam perder até 5 minutos diários com mensagens indesejadas, 23% perdem até 10 minutos e 2% gastam mais de 30 minutos diários com o incômodo.

## » SPAM

*Approximately 52% of the individuals who use e-mail receive spam frequently, and 14% stated they are bothered by unsolicited messages every month; 38% each week and 46% every day. Among those last, 73% informed they receive an average amount of 10 spam/day, while 13% receive up to 20 messages every 24 hours. Only 3% affirmed they receive more than 70 spam messages/day. 62% of the e-mail users informed they spend up to 5 minutes every day with unsolicited messages, 23% spend up to 10 minutes and 2% spend more than 30 minutes/day with that inconvenience.*

Gráfico 12 – Frequência de recebimento de spam na principal conta de e-mail de uso pessoal  
Graphic 12 – Frequency of spam at the primary e-mail account for personal use



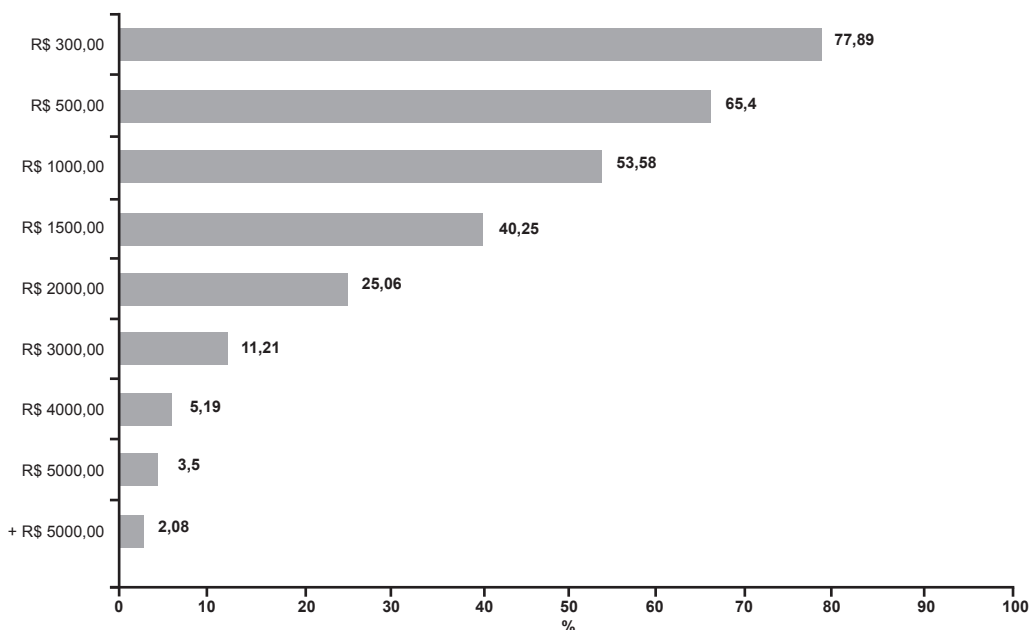
## » K. INTENÇÃO DE AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TIC

Mais da metade da população brasileira teria computador caso seu preço fosse de até R\$ 1.000. De fato, a proporção dos que comprariam um computador até esse valor é de 53,58%. Esse número cai um pouco se o custo do computador fosse de R\$ 1.500, neste caso, 40% afirmam que comprariam o equipamento. A combinação que levaria para mais da metade da população um computador e o acesso à internet é computador a R\$ 1.000 e a assinatura mensal da internet a R\$ 20.«

### » THE INTENTION TO PURCHASE ICT EQUIPMENT AND SERVICES

*More than half of the Brazilian population would acquire a computer if it's price was up to R\$1,000. In fact, the proportion of those who would buy a computer up to that price is 53.58%. That number decreases slightly if the computer costs were around R\$1,500; in this case, 40% affirmed they would buy the equipment. The combination that would allow more than 50% of the population to acquire a computer and to have Internet access is computer prices at R\$1,000 and a monthly Internet subscription of R\$20.«*

Gráfico 13 – Valor máximo declarado para aquisição de computador  
Graphic 13 – Maximum stated amount an individual would spend for a computer





---

## » Capítulo 3: TIC EMPRESAS

» *Chapter 3: ICT ENTERPRISES*

---



## » 3.1. METODOLOGIA TIC EMPRESAS

Realizada pelo Instituto Ipsos-Opinion, nos meses de agosto e setembro de 2005, a TIC EMPRESAS 2005 investigou a penetração e uso da internet em empresas, incluindo uso de governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança, entre outros. A metodologia utilizada seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo a comparabilidade internacional. A amostra probabilística da pesquisa foi desenhada de forma a apresentar uma margem de erro de no máximo 1,5% no âmbito nacional e de 5% regionalmente, com nível de confiabilidade de 95%. As entrevistas foram aplicadas por telefone, para 2.030 empresas com mais de 10 funcionários.

### » Amostra

A amostra de empresas foi feita tendo como população alvo as empresas dos 7 segmentos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) - seção D, F, G, K, I, grupo 55.1 e 55.2, e grupo 92.1 e 92.2 - correspondentes ao modelo Eurostat, permitindo comparabilidade internacional. Os resultados são obtidos por região (N, S, CO, NE, SE), atividade e porte. Além dos segmentos estabelecidos, foi definido que só entrariam na amostra empresas com 10 funcionários ou mais pois não existe cadastro confiável para validar e ponderar a amostra para empresas pequenas. Foram feitas cotas cruzadas segundo região, setor econômico, e porte com resultados da RAIS (Relação Anual de Informações Sociais). Dentro de cada estrato, empresas foram selecionadas de forma aleatória (Aleatório simples dentro de cada estrato) de modo a garantir uma base mínima para extração dos resultados dentro de cada segmento, cada faixa de porte e cada região. Depois de completado o trabalho de campo, a base de dados foi ponderada de acordo com o perfil das empresas dos segmentos estudados encontrado no cadastro RAIS, disponível para consulta na internet. Desse modo, o desenho de amostra aplicado pelo Instituto Ipsos Opinion para o setor de empresas, baseado na RAIS, é o que segue:

## » METHODOLOGY ICT ENTERPRISES

*Conducted by Ipsos Opinion Institute in August and September 2005, ICT ENTERPRISES 2005 investigated the internet penetration and usage in companies, including use of electronic government, electronic commerce, security, among others. The methodology used followed the international standard of OCDE (Organization for Economic Cooperation and Development) and of Eurostat (Statistical Office of the European Communities), allowing international comparability. The research probabilistic sample was designed so to present a maximum margin of error of 1.5% nationally, and 5% regionally with confidence level of 95%. The interviews were carried out by phone for 2,030 companies with over 10 employees.*

### » Sample

*The corporate sample targeted companies of the 7 segments of the National Economic Activities Classification (NACE) - section D, F, G, K, I, group 55.1 and 55.2, and group 92.1 and 92.2 - corresponding to the Eurostat model, allowing international comparability. The results are obtained by region (N, S, MW, NE, SE), activity and size.*

*Besides the established segments, it was defined that only companies with 10 employees or more could get in the sample, because there is no reliable record to validate and weight the sample for small companies. Crossed quotas were done according to region, economic area and size, with results from RAIS (Annual Social Information Report). Within each stratum, companies were selected in a random way (simple random within each stratum) to guarantee a minimum base for obtaining results within each segment, each size group and each region.*

*After completing the fieldwork, the database was weighted according to the profile of the companies from the studied segments found in the RAIS record, available on the Internet.*

*Therefore, the sample design applied by Ipsos Opinion Institute for the corporate sector, based on RAIS is as follows:*

**Tabela 14 – Cotas dos segmentos x Porte**  
**Table 14 – Segment quotas X Size**

| CNAE<br>NACE                             | Descrição<br>Description                                                                 | 10 - 19<br>VA / AB | 20 - 49<br>VA / AB | D 50 - 99<br>VA / AB | 100 - 249<br>VA / AB | 250 - 499<br>VA / AB | 500 - 999<br>VA / AB | < 1000<br>VA / AB | Total       |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------------|
| SEÇÃO D<br>SECTION D                     | Indústria de transformação<br>Manufacturing industry                                     | 119                | 81                 | 35                   | 20                   | 31                   | 13                   | 6                 | 305         |
| SEÇÃO F<br>SECTION F                     | Construção<br>Construction                                                               | 75                 | 55                 | 78                   | 42                   | 27                   | 9                    | 4                 | 290         |
| SEÇÃO G<br>SECTION G                     | Comércio/ Reparação automotores<br>Automobile dealer                                     | 214                | 86                 | 39                   | 16                   | 42                   | 7                    | 1                 | 405         |
| Grupo 55.1 e 55.2<br>Group 55.1 and 55.2 | Hotel/Alimentação<br>Accommodation/ Food Services                                        | 105                | 55                 | 94                   | 26                   | 7                    | 2                    | 1                 | 290         |
| SEÇÃO I<br>SECTION I                     | Transporte/ Armazenagem/ Comunicação<br>Transport/ Storage/ Communication                | 76                 | 54                 | 77                   | 43                   | 46                   | 25                   | 9                 | 330         |
| SEÇÃO K<br>SECTION K                     | Atividades Imobiliárias, aluguéis e serviços<br>Real state activities, rent and services | 84                 | 46                 | 70                   | 50                   | 56                   | 28                   | 16                | 350         |
| Grupo 92.1 e 92.2<br>Group 92.1 and 92.2 | Ativ Cinematogr/ vídeo/Rádio/TV<br>Cinematographic activities/ Video/ Radio/ TV          | 36                 | 19                 | 3                    | 1                    | 1                    | 0                    | 0                 | 60          |
| <b>TOTAL</b>                             |                                                                                          | <b>709</b>         | <b>396</b>         | <b>396</b>           | <b>198</b>           | <b>210</b>           | <b>84</b>            | <b>37</b>         | <b>2030</b> |

Legenda: VA - Vínculos Ativos

Note: AB - Active Bonds

**Tabela 15 – Amostra região**  
**Table 15 – Region sample**

|                             | POP           | Amostra POP<br>POP Sample | Amostra final<br>Final Sample |
|-----------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------------|
| Norte<br>North              | 11475         | 80                        | 250                           |
| Nordeste<br>Northeast       | 38951         | 273                       | 300                           |
| Sudeste<br>Southeast        | 159615        | 1119                      | 780                           |
| Sul<br>South                | 58507         | 410                       | 400                           |
| Centro-Oeste<br>Center West | 20962         | 147                       | 300                           |
| <b>TOTAL</b>                | <b>289510</b> | <b>2029</b>               | <b>2030</b>                   |

## » TIC EMPRESAS: RAIS vs Amostra Empresarial

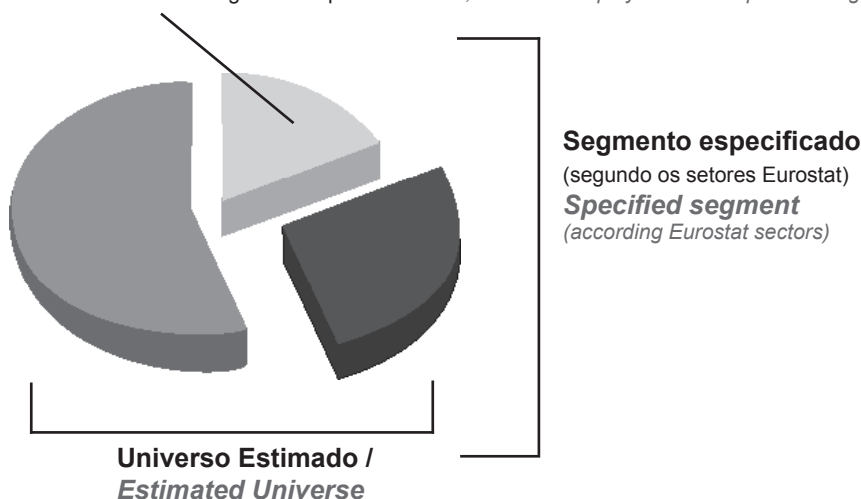
Antes de estender conclusões sobre os resultados da pesquisa TIC EMPRESAS, vale entender o universo que a amostra representa. Os diagramas abaixo ilustram a representatividade da amostra pesquisada.

### Amostra Empresas / Enterprises Sample

10 ou mais funcionários / 10 employees or more

17,6% do segmento especificado / 17,6% of the total specified segment

76,1% dos funcionários do segmento especificado / 76,1% of the employees of the specified segment



Dentro do universo de empresas no Brasil, escolheu-se sete categorias de empresas de acordo com as especificações internacionais da Eurostat. Do total das empresas no segmento formado pelas categorias, escolheu-se as empresas com 10 ou mais funcionários, o que representa 17,6% do número total de empresas do segmento. Apesar da parcela escolhida representar pequeno percentual das empresas do segmento, ela representa 76,1% dos funcionários do segmento especificado.»

## » ICT ENTERPRISES: RAIS vs. Enterprises sample

Before extending conclusions on the results from the study ICT ENTERPRISES, we should consider the universe that the sample represents. The diagrams below represents the universe which the sample represents

Within the universe of all companies in Brazil, seven company categories were chosen following the international Eurostat specifications. From the total number of companies from these categories, companies with 10 or more employees were chosen, which represents 17,6% of the total number of the segment. Although the chosen section represents a small percentage of the companies of the referred segment, it represents 76,1% of the work force of that segment.

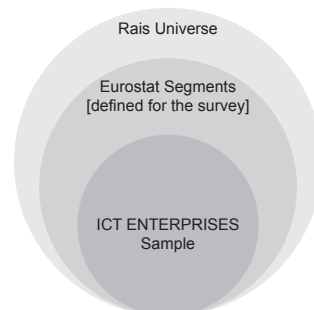
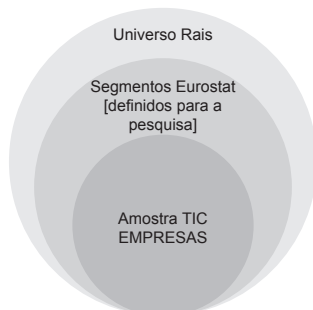


Tabela 16 – Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) completa  
Table 16 – Annual Social Information Report complete (RAIS)

| SEC CNAE 95 —<br>Seção de Atividade Econômica<br>segundo a classificação CNAE/<br>95 (17 categorias)                                                                                      | ZERO VA<br>None AB | Até 4 VA<br>Up to 4 AB | 5 - 9<br>VA / AB | 10 - 19<br>VA / AB | 20 - 49<br>VA / AB | 50 - 99<br>VA / BA | 100 - 249<br>VA / BA | 250 A 499<br>VA / BA | 500 - 999<br>VA / BA | < 1000<br>VA / BA | Total          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------|
| SEÇÃO A - Agricultura, pecuária,<br>silvicultura e exploração florestal<br>SECTION A - Agriculture, cattle, forestation<br>and forestry                                                   | 36927              | 202591                 | 25768            | 11174              | 5281               | 1500               | 712                  | 206                  | 93                   | 49                | 284301         |
| SEÇÃO B - Pesca<br>SECTION B - Fishing                                                                                                                                                    | 280                | 1277                   | 381              | 202                | 130                | 44                 | 23                   | 9                    | 4                    | 1                 | 2351           |
| SEÇÃO C - Indústrias extrativas<br>SECTION C - Extractive Industries                                                                                                                      | 679                | 2861                   | 1243             | 1059               | 712                | 207                | 85                   | 32                   | 28                   | 8                 | 6914           |
| SEÇÃO D - Indústrias de transformação<br>SECTION D - Transformation Industries                                                                                                            | 23807              | 106047                 | 48326            | 36240              | 24714              | 8902               | 5286                 | 1890                 | 810                  | 395               | 256417         |
| SEÇÃO E - Produção e distribuição de<br>eletricidade, gás e água<br>SECTION E - Production and distribution of<br>electricity, gas and water                                              | 116                | 2074                   | 992              | 649                | 564                | 284                | 203                  | 62                   | 37                   | 29                | 5010           |
| SEÇÃO F - Construção<br>SECTION F - Construction                                                                                                                                          | 28414              | 37638                  | 12783            | 8373               | 6100               | 2229               | 1202                 | 299                  | 104                  | 48                | 97190          |
| SEÇÃO G - Comércio, reparação<br>de veículos automotores, objetos<br>pessoais e domésticos<br>SECTION G - Trade, repair of vehicles,<br>personal and domestic objects                     | 120521             | 590860                 | 155278           | 73153              | 29286              | 6618               | 2728                 | 560                  | 88                   | 18                | 979110         |
| SEÇÃO H - Alojamento e alimentação<br>SECTION H - Accommodation and food<br>services                                                                                                      | 16682              | 62874                  | 24891            | 13463              | 6970               | 1339               | 375                  | 85                   | 25                   | 12                | 126716         |
| SEÇÃO I - Transporte, armazenagem<br>e comunicações<br>SECTION I - Transport, storage and<br>communications                                                                               | 12130              | 50409                  | 14020            | 8561               | 6048               | 2356               | 1331                 | 564                  | 303                  | 104               | 95826          |
| SEÇÃO J - Intermediação financeira,<br>seguros, prev. complementar e serv.<br>relacionados<br>SECTION J - financial intermediation,<br>insurance, private pension and related<br>Services | 2581               | 12263                  | 7456             | 7395               | 4653               | 914                | 334                  | 95                   | 51                   | 31                | 35773          |
| SEÇÃO K - Atividades imobiliárias,<br>aluguéis e serviços prestados às empresas<br>SECTION K - Real state activities, rents<br>and services to companies                                  | 28026              | 185493                 | 55126            | 18783              | 10196              | 3583               | 2595                 | 1022                 | 512                  | 303               | 305639         |
| SEÇÃO L - Administração pública, defesa e<br>seguridade social<br>SECTION L - Public administration, defense<br>and social security                                                       | 144                | 3092                   | 1457             | 1245               | 973                | 903                | 2787                 | 1855                 | 1194                 | 1060              | 14710          |
| SEÇÃO M - Educação<br>SECTION M - Education                                                                                                                                               | 3448               | 15520                  | 8280             | 6730               | 6013               | 1951               | 926                  | 254                  | 129                  | 58                | 43309          |
| SEÇÃO N - Saúde e serviços sociais<br>SECTION N - Health and social services                                                                                                              | 14837              | 99802                  | 8984             | 5390               | 3702               | 1452               | 971                  | 393                  | 203                  | 116               | 135850         |
| SEÇÃO O - Outros serviços coletivos,<br>sociais e pessoais<br>SECTION O - Other collective, social and<br>personal services                                                               | 11964              | 77730                  | 19456            | 11119              | 6618               | 2029               | 1064                 | 304                  | 113                  | 79                | 130476         |
| SEÇÃO P - Serviços domésticos<br>SECTION P - Domestic services                                                                                                                            | 1407               | 5972                   | 68               | 19                 | 10                 | 1                  | 2                    | 1                    | 0                    | 0                 | 7480           |
| SEÇÃO Q - Organismos internacionais e<br>outras instituições extraterritoriais<br>SECTION Q - International organisms and<br>other extraterritorial institutions                          | 11                 | 102                    | 51               | 24                 | 18                 | 3                  | 3                    | 0                    | 0                    | 0                 | 212            |
| NAO INFORM - Não informado<br>NOT INFORMED - Not informed                                                                                                                                 | 0                  | 0                      | 0                | 0                  | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 0                    | 0                 | 0              |
| IGNORADO - Ignorado<br>UNKNOWN - Unknown                                                                                                                                                  | 0                  | 0                      | 0                | 0                  | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 1                    | 0                 | 1              |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                              | <b>301974</b>      | <b>1456605</b>         | <b>384560</b>    | <b>203579</b>      | <b>111988</b>      | <b>34315</b>       | <b>20627</b>         | <b>7631</b>          | <b>3695</b>          | <b>2311</b>       | <b>2527285</b> |

Legenda: VA - Vínculos Ativos

Note: AB - Active Bonds

Tabela 17 – Resumo RAIS

Table 17 – Summary RAIS

|                                                                                      | Até 9 vínculos ativos<br><i>Up to 9 active bonds</i> | Mais de 9 vínculos ativos<br><i>More than 9 active bonds</i> | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| RAIS Completa<br><i>Complete RAIS</i>                                                | 2.143.139                                            | 384.146                                                      | 2.527.285 |
| Segmentos abordados na TIC EMPRESAS<br><i>Covered segmets in the ICT ENTERPRISES</i> | 1.577.508                                            | 289.510                                                      | 1.867.018 |

Pop Brasil PNAD 2003

121288626

Brazil Pop PNAD 2003

Funcionários nas empresas estudadas - RAIS 2003

12997552

Employees at the studied companies - RAIS 2003

Em média - Funcionários por empresa que usam a internet (TIC EMPRESAS)

Average - Employees that used Internet (ICT ENTERPRISES)

13,42

% da população que acessa a internet do trabalho (TIC DOMICÍLIOS)

% of population that accesses Internet from work (ICT HOUSEHOLDS)

6,45

ESTIMATIVA do total da População que acessa a internet do trabalho (TIC DOMICÍLIOS)

ESTIMATE total population that accesses Internet from work (ICT HOUSEHOLDS)

7.823.116

ESTIMATIVA da população que acessa internet nas empresas estudadas (TIC DOMICÍLIOS)

ESTIMATE total population that accesses Internet on the targeted companies (ICT ENTERPRISES)

3.885.714

ESTIMATIVA da população que acessa a internet do trabalho em todas as empresas com + de 9 funcionários, considerando a taxa de uso das empresas estudadas (TIC EMPRESAS)

ESTIMATE total population that accesses Internet from work in all companies of more than 9 employees, considering the usage date of the studied companies (ICT ENTERPRISES)

5.155.889

## » Relação de Variáveis de Cruzamento

## Porte da empresa

- DE 10 A 19 funcionários
- DE 20 A 49 funcionários
- DE 50 A 99 - funcionários
- DE 100 A 249 - funcionários
- DE 250 A 499 - funcionários
- DE 500 A 999 - funcionários
- 1000 OU MAIS - funcionários

## Região

- Norte
- Nordeste
- Sudeste
- Sul
- Centro-Oeste

## » Cross Variables List

## Company size

- FROM 10 to 19 employees
- FROM 20 to 49 employees
- FROM 50 to 99 - employees
- FROM 100 to 249 - employees
- FROM 250 to 499 - employees
- FROM 500 to 999 - employees
- 1000 or more - employees

## Region

- North
- Northeast
- Southeast
- South
- Center-West

## Mercados de atuação - CNAE

- Indústria de Transformação
- Construção
- Comércio/ Reparação de Automóveis
- Hotel/ Alimentação
- Transporte/ Armazenagem/ Comunicação
- Atividades Imobiliárias, alugueis e serviços
- Atividades Cinematográficas/ Vídeo/ Rádio/ TV

## Market Segment

- Transformation industries
- Construction
- Vehicles trade and repairs
- Accomodation and food services
- Transport/ Storage/ Communication
- Real state activities, rent and services
- Cinematographic activities / Video/ Radio/ TV

Tabela 18 – Características da amostra – TIC EMPRESAS  
Table 18 – Characteristics of the ICT ENTERPRISES sample

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Base Amostra<br>Sample Base | Porcentagem (%)<br>Percentage (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>2030</b>                 | <b>100</b>                        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                             |                                   |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 1120                        | 55                                |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 588                         | 29                                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 177                         | 9                                 |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 95                          | 5                                 |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 31                          | 2                                 |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 13                          | 1                                 |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 6                           | 0                                 |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                             |                                   |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 81                          | 4                                 |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 273                         | 13                                |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 1118                        | 55                                |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 411                         | 20                                |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 147                         | 7                                 |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                             |                                   |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 549                         | 27                                |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 129                         | 6                                 |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 788                         | 39                                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 156                         | 8                                 |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 135                         | 7                                 |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 259                         | 13                                |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 14                          | 1                                 |





## » 3.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS PRINCIPAIS *SURVEY MAIN RESULTS*

### » A. ACESSO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

De maneira geral, as taxas de penetração do uso do computador e da internet nas empresas são altas, mostrando a ampla informatização do setor privado no Brasil, representado pela amostra<sup>1</sup>.

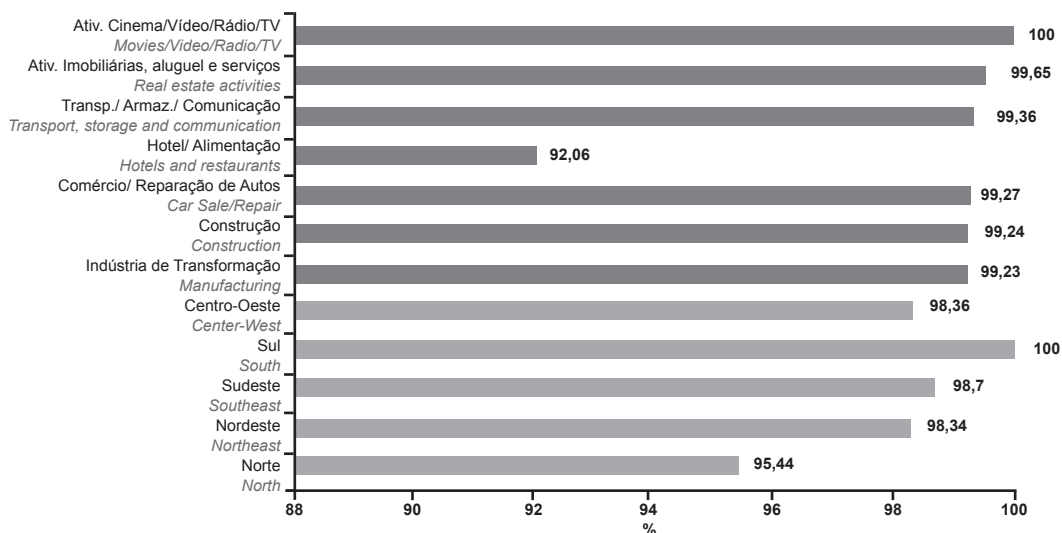
Segundo os dados da pesquisa, a disseminação do uso de computadores nas empresas é muito próxima de 100%. De fato, é difícil conceber que atualmente uma empresa funcione sem computadores. Por isso, até mesmo as empresas consideradas pequenas se utilizam, em grande proporção, de computadores. Na região Norte sua disseminação nas empresas é relativamente menor, aproximadamente 95%, e no setor de hotelaria e alimentação também, fica em torno de 92%.

#### » ACCESS TO INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

*As a general rule, the computer and Internet usage rates in enterprises are high, demonstrating the wide dissemination of computer applications in the private sector of Brazil, represented by the sample<sup>1</sup>.*

*According to the survey, the computer usage rate is very close to 100%. Indeed, it is hard to imagine a company operating today without computers. Even businesses classified as small use computers in large scale. In the northern region of Brazil the computer usage rate is relatively smaller, around 95%, and in the sector "Hotels and Restaurants" the rate is also around 92%.*

Gráfico 14 – Proporção de empresas que usam computadores, por mercado de atuação e região  
*Graphic 14 – Proportion of businesses using computers, by industry and region*



<sup>1</sup>As entrevistas foram aplicadas por telefone, para 2.030 empresas com mais de 10 funcionários que compõem os 7 segmentos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) - seção D, F, G K, I, grupo 55.1 e 55.2, e grupo 92.1 e 92.2 - correspondentes ao modelo Eurostat. Os resultados são obtidos por região (N, S, CO, NE, SE), atividade e porte.

<sup>1</sup>The interviews were performed by telephone with 2,030 enterprises with more than 10 employees that represent the 7 segments of the National Classification of Economical Activities (CNAE) - sections D, F, G, K, I, groups 55.1, 55.2 and groups 92.1 and 92.2 - corresponding to the model Eurostat. The results were classified by region (N, S, CO, NE, SE), activity and size of the company.

## » A. ACESSO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Dentre as empresas que têm computadores é elevado o percentual de empresas que têm rede: 80% possuem rede lan com fio, 39% têm intranet, 22% têm extranet e 14% possuem rede lan sem fio. As redes de computadores tendem a estar mais presentes nas empresas maiores e menos presentes nas empresas menores. Mais uma vez, o setor de alimentação e de hotelaria é menos servido por redes com fio do que os demais setores. Note-se que se trata de uma regularidade, tanto na abrangência de computadores quanto na instalação de redes é este setor que está menos servido.

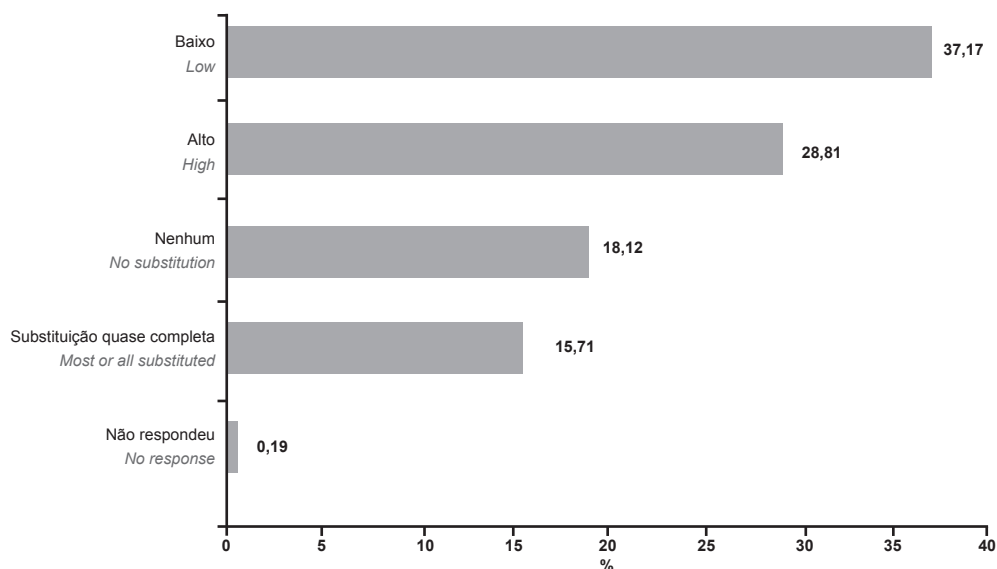
As empresas brasileiras estão substituindo o correio convencional por correio eletrônico. Note-se que em todo o país a substituição foi completa em pouco mais de 15% das empresas. Para quase 30% das firmas o grau de substituição é alto. Ou seja, praticamente 50% das empresas, quando se considera o total de empresas, está caminhando para a substituição total do correio convencional pelo correio eletrônico.«

### » ACCESS TO INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

*Among the enterprises with computer, there is a high percentage of businesses using nets: 80% have LAN nets by wire; 39% have intranet; 22% have extranet and 14% have wireless LAN nets. Bigger businesses tend to use nets more than smaller businesses. Once more, the hotel and restaurant sector is the one with the smallest percentage of nets by wire. We would like to note that this a constant pattern, in the computer coverage as well as in the installation of nets – this is the sector with the lowest percentages.*

*Brazilian businesses are substituting traditional mail for electronic mail. Approximately 15% of the companies went through a complete substitution. For almost 30% of the companies there was a high substitution rate. That means that practically 50% of the businesses are underway to completely substitute conventional mail for electronic mail.«*

Gráfico 15 – Grau de substituição do correio postal por meios eletrônicos de comunicação  
Graphic 15 – Substitution level of traditional postal mail by eletronic communication



## » B. USO DA INTERNET

É bastante elevada a proporção de empresas (que têm computador) que utilizam a internet: maior do que 96%. Há uma leve tendência de as empresas menores se utilizarem menos da internet. Isso acontece também na região Nordeste (88%) e junto às empresas de hotelaria e alimentação (87%). A maior parte das empresas representadas possui conexões de internet de alta velocidade. Mesmo assim, uma boa parte das empresas ainda usa a forma tradicional de acesso. Do total de empresas com acesso à internet, 58% possuem conexão DSL, 45% usam modem tradicional e 24% conexão de banda larga móvel.

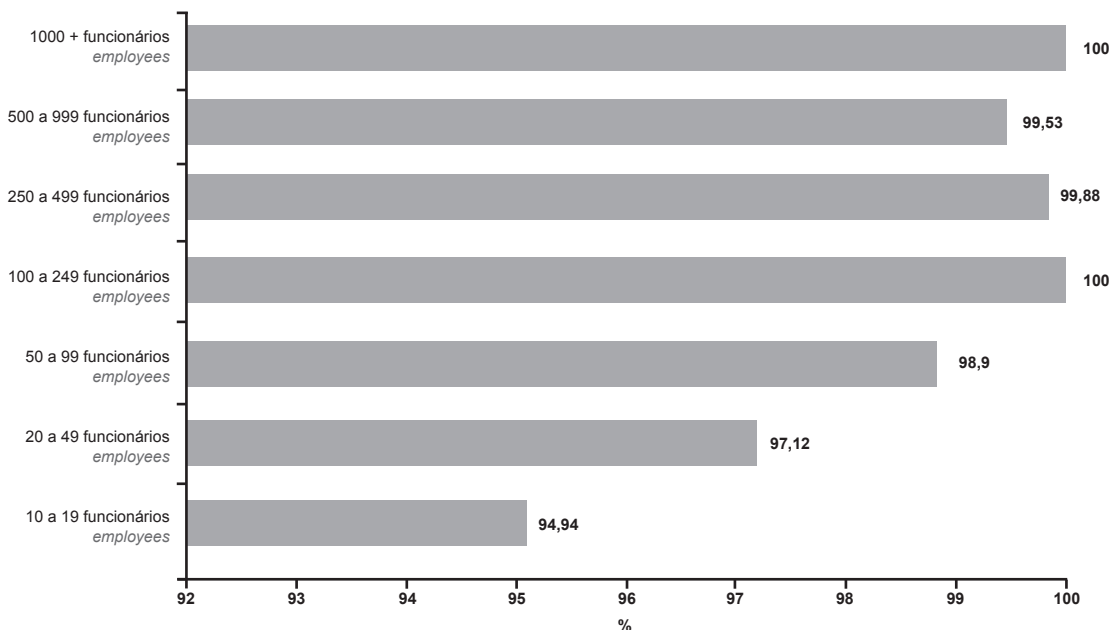
As atividades mais realizadas pelas empresas na rede foram os serviços bancários e financeiros (79%) e o monitoramento de mercado (56%). Apenas 27% das empresas usaram a rede para treinamento e educação.

### » INTERNET USE

*The percentage of businesses using computers that use the Internet is pretty high: above 96%. There is a slight trend to use the Internet less intensively among smaller businesses. This also happens in the northeastern region (88%) and with hotel and restaurant businesses (87%); Most of the represented companies have high-speed Internet connections. Even so, a large proportion of the businesses still uses the traditional access. From the total number of businesses with Internet access, 58% have a DSL connection, 45% use a traditional modem and 24% use a mobile wide bandwidth connection.*

*The most performed activities on the net among businesses are banking and financial services (79%) and market monitoring (56%). Only 27% of the companies used the net for training and/or education.*

Gráfico 16 – Proporção de empresas que usam internet, pelo porte da empresa  
*Graphic 16 – Proportion of enterprises using the internet, by size*



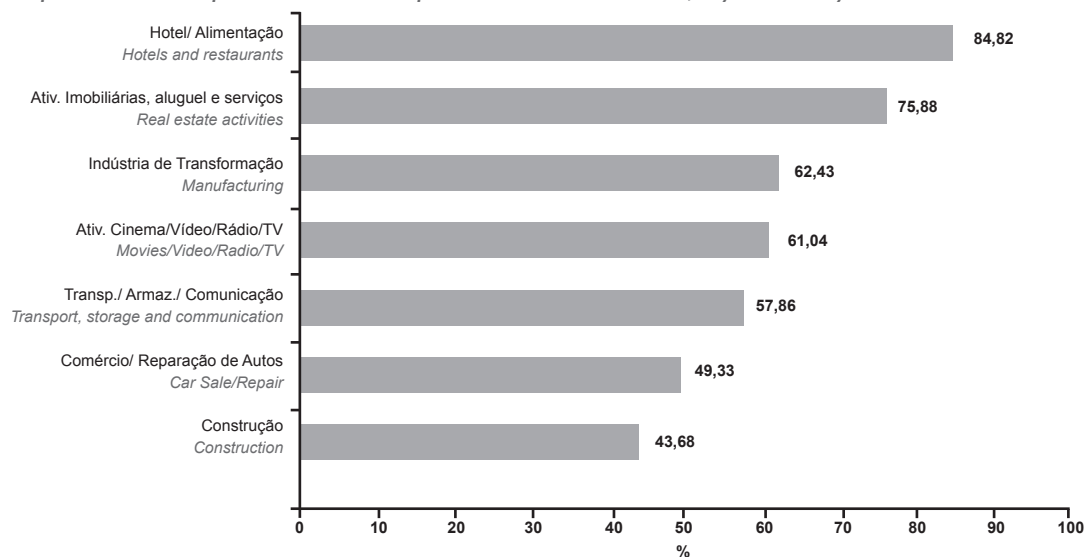
## » B. USO DA INTERNET

A grande disseminação de recursos de informática esbarra em “ter página na internet”. Apenas 59% das empresas utilizam este recurso. Isto é resultado de uma antiga forma de pensar acerca dos resultados de uma empresa: “o que importa é a qualidade dos produtos que temos, o marketing é secundário”. Como esta maneira de pensar vai aos poucos se tornando mais fraca, a utilização de páginas na internet tende a crescer no decorrer do tempo. Interessante também é que as empresas dos setores de hotelaria e alimentação, as lanterninhas em vários itens de utilização de computador / internet, lideram a corrida em website atingindo a marca de 85% de utilização. É provável que isto se deva em grande medida à necessidade das empresas de hotelaria se comunicarem com seu público alvo: “a propaganda é a alma do negócio”.«

### » INTERNET USE

*The great barrier for the dissemination of computer resources is the issue “having an Internet page”. Only 59% of the companies use that resource. This is the consequence of an old-fashioned way to think about the results of a business: “what matters is the quality of our products, marketing is secondary”. As this kind of thinking becomes less popular, the use of Internet pages tends to increase over the time. It is also interesting that the companies of the sector “Hotels and Restaurants” (the last position in many computer/internet usage rankings) lead the race for websites, reaching an usage percentage of 85%. The reason for that is probably the need of the companies in the hotel business to communicate with their target public: “Advertising is the core of business”.«*

Gráfico 17 – Proporção de empresas com website, por mercado de atuação  
Graphic 17 – Proportion of enterprises with a website, by industry



## » C. COMÉRCIO ELETRÔNICO

É grande a utilização da internet para a aquisição de produtos no setor empresarial. Cerca de 52% das empresas com acesso à internet afirmam realizar pedidos pela internet, e desse total, 64% realizaram o pagamento online. Entre as empresa compraram através da rede, 78% encomendar produtos online e receber entregas offline e 46% fizeram o mesmo para a contratação de serviços. Bens digitais adquiridos e entregues online representaram 32%, percentual que reflete o fato de, pelo menos por enquanto, haver menos produtos que podem ser obtidos em formato digital do que aquelas que têm que ser obtidos fisicamente.

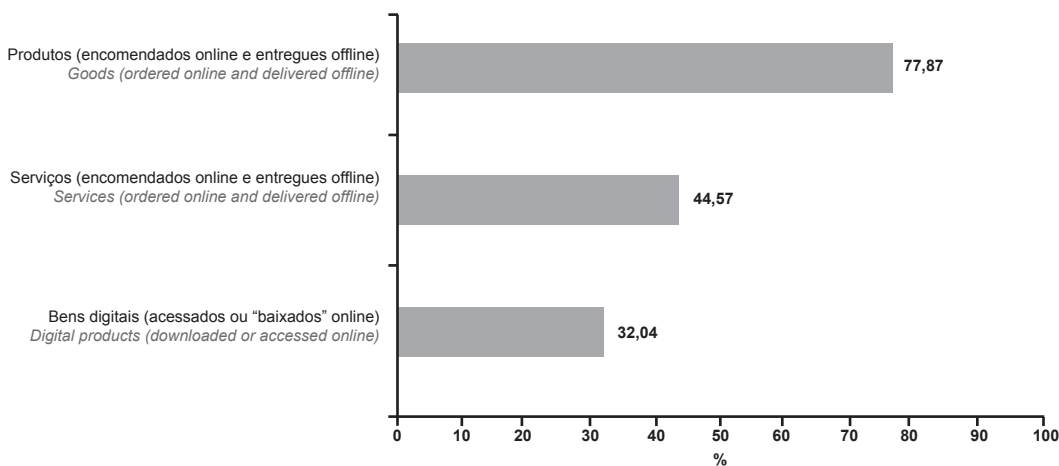
Não apenas as empresa têm comprado muito pela internet, mas também elas têm vendido. Dentre as empresas que recebem pedidos pela internet, aproximadamente 57% já venderam produtos e 37% venderam serviços. Os setores mais avançados neste tipo de operação quanto aos produtos são a “indústria de transformação” e “comércio / reparação de dados”. Quanto aos serviços, “hotelaria e alimentação” e “construção” são os setores líderes. Percebe-se entretanto que o uso de sistemas automatizados para a venda ainda é tímido e restrito a transações locais: 58% das empresas realizaram as transações através de pedidos recebidos por e-mails e somente 28% através de um formulário web. E em sua quase totalidade, 94%, as vendas se concentram no Brasil.

### » E-COMMERCE

*The Internet is largely used to acquire products in the business sector. Approximately 52% of the enterprises with Internet access declare they place orders via Internet, and of this total amount, 64% perform online payments. Among the enterprises that bought via web, 78% placed their orders online and received their products offline; 46% did the same contracting services. Digital products acquired and delivered online represented 32% of the total amount, a percentage that reflects the fact that at least by now, there exist less products that can be digitally obtained than those that have to be physically acquired.*

*Enterprises didn't just buy a lot via Internet, but they also have sold a lot by this way. Among the businesses that receive orders via Internet, approximately 57% already sold products and 37% sold services. The most advanced sectors in this operation with products are the "Manufacturing" and "Car Sale and Repair" sectors. Among services, "Hotels and Restaurants" and "Construction" are the main sectors. However, we noticed that the use of automated sale systems is still incipient and restricted to local transactions: 58% of the businesses performed transactions through orders received via e-mail and only 28% did it through a web form. And besides this, almost the total amount of sales (94%) is concentrated in the country.*

Gráfico 18 – Tipos de bens e serviços encomendados pela internet  
Graphic 18 – Type of goods and services ordered via Internet



## » C. COMÉRCIO ELETRÔNICO

Os benefícios obtidos através das vendas pela internet são grandes. Entre as empresas entrevistadas, 74% afirmaram ter conseguido menor custo de negócios, 74% lembraram a importância de manter o passo com a concorrência e 70% informaram oferecer através da rede maior qualidade de serviços para o consumidor.

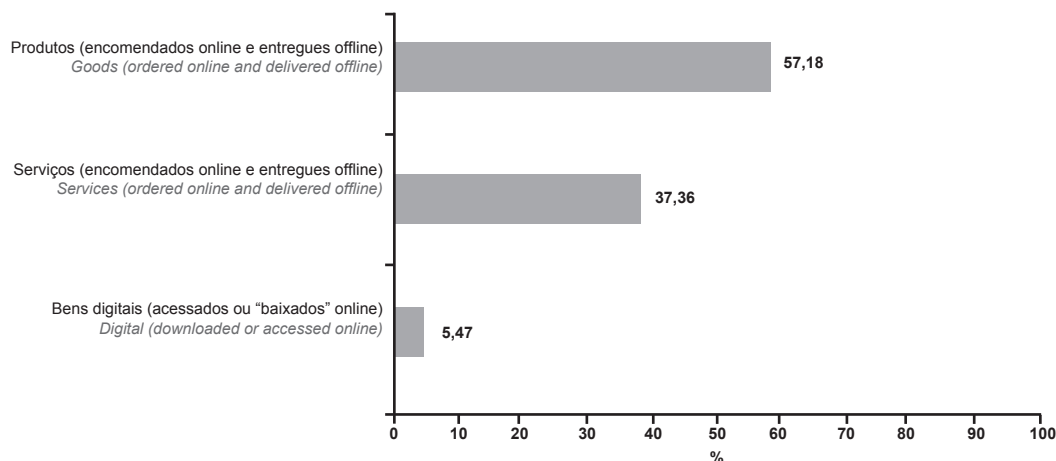
De outro lado, a preferência por manter o modelo de negócio atual foi o fator que mais impossibilitou a venda via internet ou outra rede de computadores, segundo 56,37% das empresas entrevistadas. Outro item relevante foi a inadequação dos produtos para a venda pela internet ou outras redes, com 45,15% das menções.»

### » E-COMMERCE

*The benefits obtained with sales via Internet are big. Among the interviewed enterprises, 74% stated they achieved a business' costs reduction; 74% emphasized how important it is to keep pace with the competition and 70% told the web allowed them to offer a better service quality for their consumers.*

*On the other hand, the preference for maintaining the current business model was the factor that had the most negative effect over sales via Internet or other computer net, according to 56.37% of the interviewed enterprises. Another important item was the inadequacy of the products for sales via Internet or other nets, mentioned by 45.15% of the total amount.»*

Gráfico 19 – Total de vendas pela internet por tipo de bens e serviços  
*Graphic 19 – Total of Internet sales according to products and services*



## » D. GOVERNO ELETRÔNICO

A interação das empresas com instituições públicas pela internet é muito grande, sendo que mais de 64% das empresas afirmaram utilizar esta modalidade de relacionamento. Há uma correlação forte com as empresas maiores: quanto maior a empresa, mais intenso o uso da internet para lidar com o governo. Entre empresas com 1.000 funcionários ou mais, o uso de serviços de governo eletrônico chega a 94%, enquanto que em empresas de menor porte, com até 19 funcionários, o percentual é de 61%. A região do Brasil na qual essa forma de interação com o governo ocorre com menor frequência é a Norte, onde somente 53% das empresas se utilizam do governo eletrônico.

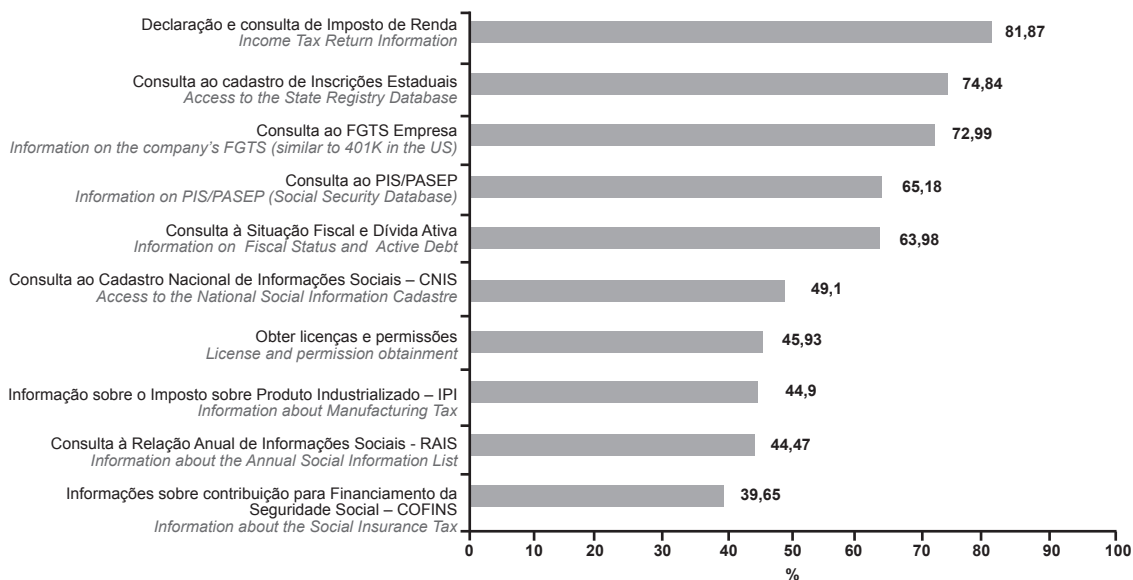
Imposto de renda, inscrição estadual e FGTS são os serviços de governo eletrônico mais utilizados pelas empresas. Nestes três casos, o percentual de uso da rede para interagir com o governo ultrapassa os 70%, sendo que o serviço líder é a declaração de imposto de renda, com uma penetração de 82%.«

## » E-GOVERNMENT

*The relationship via Internet of businesses with public agencies is very intense; more than 64% of the enterprises stated they use this relationship model. There is a strong association with larger businesses: as larger the business, as more intense is the use of the Internet to contact the government. Among businesses with 1,000 employees or more, the usage rate of e-government services is around 94%, while this percentage is around 61% among smaller enterprises of up to 19 employees. The Brazilian region in which this kind of relationship with the governments is less frequent is the northern region, where only 53% of the businesses use e-government.*

*Information about income tax return, about the State Registry and the Guaranty Fund are the e-government services that businesses used most. In those three examples, the percentage of net usage in order to interact with the government is above 70%, and the most visited service are information about income tax return, with an average access rate of 82%.«*

Gráfico 20 – Serviços de governo eletrônico utilizados na internet  
Graphic 20 – E-government services accessed over the Internet



## » E. SEGURANÇA

Os dados mostram que praticamente metade das empresas brasileiras com acesso à internet já sofreu algum tipo de problema de segurança. O mais comum é o ataque de vírus, representando 50% das menções, seguido pelo ataque de trojans, com 31%, e pelos worms ou bots, com 17%.

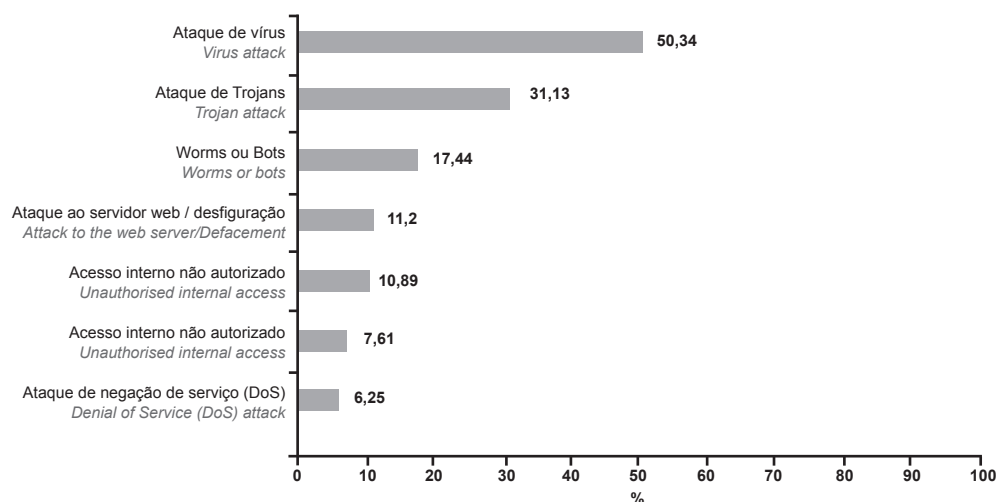
Ao mesmo tempo, as empresas representadas na pesquisa têm conhecimento do problema na rede e se utilizam pesadamente de medidas de segurança: 96% das empresas usam antivírus, 60% utilizam software anti-spyware, 54% possuem firewall e 49% usam conexão segura entre clientes e servidores (via SSL, HTTPS). Entre a quase totalidade de empresas que utilizam antivírus, 42% atualizam o programa diariamente, 30% semanalmente e 12% mensalmente.»

## » SECURITY

*The data show that practically 50% of the Brazilian enterprises with Internet access have already had some kind of security problem. The most common are virus attacks (50% of the mentioned items), followed by trojan attacks (31%) and worms or bots attacks, with 17%.*

*At the same time, the businesses represented in the survey are aware of the problem in the net and make an intense use of security measures: 96% use antivirus software; 60% use anti-spyware programs, 54% have firewall and 49% use a secure connection between clients and servers (via SSL, HTTPS). Among those enterprises that use antivirus programs, 42% use the program every day, 30% weekly and 12% monthly.»*

Gráfico 21 – Problemas de segurança encontrados  
Graphic 21 – Identified IT security problems







---

# » Apêndice

» *Appendix*

---



## » Questionário TIC Domicílios

agosto de 05 - Pág.: 1

**Ipsos Opinion**  
**JOB – 100-05**  
**TIC – População Geral**

TNC – População Geral  
Questionário  
- Domicílios  
Acesso 2005

Quest \_\_\_\_\_

Date Ent.....: / /

|                            |                                                |                           |
|----------------------------|------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Estado:</b> _____       | <b>Cidade:</b> _____                           | <b>Ordem:</b> _____       |
| <b>Setor:</b> _____        | <b>Local:</b> [ 1 - Periferia ] [ 2 - Centro ] | <b>Split:</b> { 1 } { 2 } |
| <b>Folha de Cad:</b> _____ | [ 3 - N ] [ 4 - S ] [ 5 - L ] [ 6 - O ]        |                           |

Hora de inicio : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (horas)  
 Hora de término : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (horas)

|                |  |                    |                             |       |               |
|----------------|--|--------------------|-----------------------------|-------|---------------|
| Entrevistador: |  |                    |                             |       | RG_ENT: _____ |
| Crítica:       |  |                    |                             |       | RG_CR: _____  |
| Check          |  | 1 - Sim<br>2 - Não | Data: _____ / _____ / _____ | Visão | RG_CHK: _____ |

|               |        |                    |                                                                                                  |  |
|---------------|--------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ENTREVISTADO: |        |                    |                                                                                                  |  |
| ENDEREÇO:     |        |                    |                                                                                                  |  |
| BAIRRO:       |        |                    | CEP: _____ - _____ (cep)                                                                         |  |
| TEM TELEFONE: | (fone) | 1 - Sim<br>2 - Não | SE SIM ( _____ ) _____ - _____<br>1. Residência      2. Comercial      3. Recado      4. Celular |  |

APRESENTAÇÃO: Bom dia / Boa tarde / Boa noite. Meu nome é... (Diga nome). Eu sou entrevistador(a) da Xxxx. Nós estamos realizando um estudo e eu gostaria de saber se o(a) Sr(a) poderia responder a algumas perguntas?

Nós estamos procurando algumas pessoas com características específicas. Você, ou alguém da sua família, trabalha em:

|     |                          |     |                          |     |  |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|-----|--|
| Sim |                          | Sim |                          | Sim |  |
| 1   | Pesquisa de Mercado      | 1   | Rádios/TV/Jornal/Revista | 1   |  |
| 1   | Ag. Propaganda/Marketing | 1   | Partido Político         | 1   |  |

**Se sim em qualquer alternativa, ENCEBRE**

| Sexo (anotar sem perguntar) |           | Qual a sua idade: _____ |              |   |              | Instrução |                              |   |                             | Estado Civil (est_civ) |                              |
|-----------------------------|-----------|-------------------------|--------------|---|--------------|-----------|------------------------------|---|-----------------------------|------------------------|------------------------------|
|                             |           | (faixa)                 |              |   |              | (instru)  |                              |   |                             | 1                      | Solteiro(a)                  |
| 1                           | Masculino | 1                       | 10 a 15 anos | 5 | 45 a 59 anos | 1         | Analfabeto/ Primário incomp. | 5 | Colégio incomp.             | 2                      | Casado(a)/ comp.(a)          |
|                             |           | 2                       | 16 a 24 anos | 6 | 60 ou mais   | 2         | Primário completo            | 6 | Colégio completo.           | 3                      | Viúvo(a)                     |
| 2                           | Feminino  | 3                       | 25 a 34 anos |   |              | 3         | Ginásio incomp.              | 7 | Univers. Incomp             | 4                      | Desquitado(a)/ Divorciado(a) |
|                             |           | 4                       | 35 a 44 anos |   |              | 4         | Ginásio compl                | 8 | Universitário Completo ou + | 5                      | Separado(a)                  |

agosto de 05 - Pág.: 2

- PE1) O(A) Sr(a) poderia me dizer se trabalha, mesmo que não tenha carteira assinada, ou mesmo que o pagamento não seja em dinheiro? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 1 ABAIXO)**
- PE2) **(SE NÃO)** Mas o(a) Sr(a) por acaso trabalha, mesmo sem receber pagamento, pelo menos 15 hora por semana, em alguma instituição religiosa, beneficente, de cooperativismo, ou então como aprendiz, ou mesmo ajudando em algum negócio da sua família? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 2 ABAIXO)**
- PE3) **(SE NÃO)** E o(a) Sr(a) chegou a trabalhar em algum momento durante a última semana, ou chegou a tomar alguma providência para conseguir trabalho na última semana? **(SE SIM, CIRCULE CÓDIGO 3 ABAIXO)**
- PE4) **(SE NÃO, LEIA OS ITENS A SEGUIR QUE SE APLIQUEM)** E o(a) Sr(a) é... [desempregado(a) / dona de casa / aposentado(a) / estudante] ou o quê? **(CIRCULE CÓDIGO ABAIXO, DE 4 A 7, CONFORME A RESPOSTA)**

| (pesa) |                                        |       | 4 | Desempregado(a)               | (NÃO PEA) |
|--------|----------------------------------------|-------|---|-------------------------------|-----------|
| 1      | Trabalha, mesmo sem carteira assinada  | (PEA) | 5 | Dona de casa que não trabalha | (NÃO PEA) |
| 2      | Trabalha como aprendiz, ajudante, etc. | (PEA) | 6 | Aposentado(a) / no seguro     | (NÃO PEA) |
| 3      | Trabalhou ou tentou na última semana   | (PEA) | 7 | Estudante que não trabalha    | (NÃO PEA) |

CB1) O(A) Sr(a) tem em sua casa ...

|                                                                       | Não tem | Um | Dois | Três | 4 ou + |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|----|------|------|--------|
| Televisão em cores (em funcionamento ou em conserto)                  | 0       | 2  | 3    | 4    | 5      |
| Rádio (em funcionamento ou em conserto, excluindo rádio do automóvel) | 0       | 1  | 2    | 3    | 4      |
| Banheiro (incluindo de empregada e lavabo com vaso sanitário)         | 0       | 2  | 3    | 4    | 4      |
| Automóvel (uso de passeio)                                            | 0       | 2  | 4    | 5    | 5      |
| Empregada (mensalista e que trabalhe pelo menos de 2ª a 6ª)           | 0       | 2  | 4    | 4    | 4      |
| Aspirador de Pó (em funcionamento ou em conserto)                     | 0       | 1  | 1    | 1    | 1      |
| Máquina de lavar roupa (em funcionamento ou em conserto)              | 0       | 1  | 1    | 1    | 1      |
| Videocassete e/ou DVD (em funcionamento ou em conserto)               | 0       | 2  | 2    | 2    | 2      |
| Geladeira (em funcionamento ou em conserto)                           | 0       | 2  | 2    | 2    | 2      |
| Freezer (aparelho independente ou parte de geladeira duplex)          | 0       | 1  | 1    | 1    | 1      |
| (Não conta ponto para classe) Telefone fixo                           | 0       | 0  | 0    | 0    | 0      |
| (Não conta ponto para classe) Computador                              | 0       | 0  | 0    | 0    | 0      |
| (Não conta ponto para classe) TV a cabo, parabólica ou por assinatura | 0       | 0  | 0    | 0    | 0      |
| (Não conta ponto para classe) Microondas                              | 0       | 0  | 0    | 0    | 0      |

CB2) Qual a instrução do chefe da família?

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| Analfabeto / Primário incompleto            | 0 |
| Primário completo / Ginásio incompleto      | 1 |
| Ginásio completo / Colégio incompleto       | 2 |
| Colégio completo / Universitário incompleto | 3 |
| Universitário completo ou mais              | 5 |

Pontos




|                     |   |
|---------------------|---|
| A1 (30 a 34 pontos) | 1 |
| A2 (25 a 29 pontos) | 2 |
| B1 (21 a 24 pontos) | 3 |
| B2 (17 a 20 pontos) | 4 |
| C (11 a 16 pontos)  | 5 |
| D (6 a 10 pontos)   | 6 |
| E (Até 5 pontos)    | 7 |

RF) Você poderia me dizer qual é aproximadamente a renda mensal do seu domicílio, isto é, a soma da renda mensal de todos os membros do seu domicílio? **(SE NÃO RESPONDER ESPONTANEAMENTE APRESENTE O CARTÃO DE RENDA)**

| (#) | Anote o valor: (R\$) <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> . <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , 00 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Até R\$ 200,00                                                                                                                                            |
| 2   | De R\$ 200,01 até R\$ 520,00                                                                                                                              |
| 3   | De R\$ 520,01 até R\$ 780,00                                                                                                                              |
| 4   | De R\$ 780,01 até R\$ 1.300,00                                                                                                                            |
| 5   | De R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,00                                                                                                                          |
| 6   | De R\$ 2.600,01 até R\$ 5.200,00                                                                                                                          |
| 7   | De R\$ 5.200,01 até R\$ 7.800,00                                                                                                                          |
| 8   | Mais de R\$ 7.800,00                                                                                                                                      |
| 10  | Não sei/Não respondeu                                                                                                                                     |

RP) Você poderia me dizer qual é aproximadamente a sua renda mensal pessoal? **(SE NÃO RESPONDER ESPONTANEAMENTE APRESENTE O CARTÃO DE RENDA)**

| (#) | Anote o valor: (R\$) <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> . <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , 00 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Até R\$ 200,00                                                                                                                                            |
| 2   | De R\$ 200,01 até R\$ 520,00                                                                                                                              |
| 3   | De R\$ 520,01 até R\$ 780,00                                                                                                                              |
| 4   | De R\$ 780,01 até R\$ 1.300,00                                                                                                                            |
| 5   | De R\$ 1.300,01 até R\$ 2.600,00                                                                                                                          |
| 6   | De R\$ 2.600,01 até R\$ 5.200,00                                                                                                                          |
| 7   | De R\$ 5.200,01 até R\$ 7.800,00                                                                                                                          |
| 8   | Mais de R\$ 7.800,00                                                                                                                                      |
| 9   | Não tem renda pessoal                                                                                                                                     |
| 10  | Não sei/Não respondeu                                                                                                                                     |

agosto de 05 - Pág.: 3

Módulo A: Acesso às Tecnologias de Comunicação e Informação

**A1)** O domicílio ou algum dos seus membros têm acesso a algum dos seguintes itens em casa?  
[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER ALTERNATIVAS]

|    |                                                                                           | TEM/POSSUI | NÃO TEM/NÃO POSSUI | NS/NR |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------|
| A  | Televisão                                                                                 | 1          | 2                  | 9     |
|    | <i>Se não para A1 o domicílio possui:</i>                                                 |            |                    |       |
| A1 | Antena Parabólica                                                                         | 1          | 2                  | 9     |
| A2 | TV a Cabo                                                                                 | 1          | 2                  | 9     |
| A3 | TV Digital                                                                                | 1          | 2                  | 9     |
| B  | Rádio                                                                                     | 1          | 2                  | 9     |
| C  | Telefone Fixo                                                                             | 1          | 2                  | 9     |
| D  | Telefone Celular Móvel                                                                    | 1          | 2                  | 9     |
| D1 | <i>Se não para D1 o telefone celular possui acesso à Internet (WAP, GPRS, UHTS, etc)?</i> | 1          | 2                  | 9     |
| F  | Console de jogo (vídeo game, playstation, Game Box)                                       | 1          | 2                  | 9     |
| G  | Computador de mesa (desktop/PC)                                                           | 1          | 2                  | 9     |
| H  | Computador Portátil (laptop, notebook/ table PC)                                          | 1          | 2                  | 9     |
| I  | Computador de mão (Pocket PC/ Palmtop)                                                    | 1          | 2                  | 9     |

**A1a)** Algum dos membros do seu domicílio tem acesso a um computador em casa ?

|                           |          |                                                                              |
|---------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1                         | Sim      | → Se Código 1 em G, H ou I da A1 deve constar pelo menos uma resposta em A1a |
| Quantas pessoas?  __   __ |          |                                                                              |
| 2                         | Não      |                                                                              |
| 3                         | Não Sabe |                                                                              |

**A2)** Algum dos membros do domicílio tem acesso à Internet em casa, independente do fato de ser usado ou não?

|                                      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| 1                                    | Sim                  |
| Quantas pessoas tem acesso?  __   __ |                      |
| 2                                    | Não → P.P.P.A.S      |
| 3                                    | Não Sabe → P.P.P.A.S |

**A2a)** E quantas dessas pessoas já usaram a Internet na sua casa?

Especificar Quantos: |\_\_| → resposta não pode ser maior que a mencionada em A2

agosto de 05 - Pág.: 4

**A3) Em quais destes aparelhos a Internet é acessada em sua casa? [RESPOSTA MÚLTIPLA]**

| CARTÃO A3             |                                                                                      | A3  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A                     | Computador                                                                           | 1   |
| B                     | Computador Portátil (laptop)                                                         | 2   |
| C                     | Computador de mão (palmtop)                                                          | 3   |
| D                     | Telefone celular com Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)                                | 4   |
| E                     | Televisor com um dispositivo de Internet específico (e.x. TV digital ou set-top Box) | 5   |
| F                     | Console de jogo (vídeo-game / Playstation / Game-Box)                                | 6   |
| G                     | Outros meios (ou seja, nenhuma das alternativas acima)                               | 7   |
| <u>Especificar!!!</u> |                                                                                      |     |
| G1                    | Especificar Outros: _____                                                            | ___ |
| G2                    | Especificar Outros: _____                                                            | ___ |
| G3                    | Especificar Outros: _____                                                            | ___ |
| H                     | Não sabe                                                                             | 99  |

**A4) Qual o tipo de conexão que o(a) senhor(a) utiliza para acessar a Internet em casa? [RESPOSTA MÚLTIPLA]**

| CARTÃO A4 |                                                                                    | A4 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A         | Modem dial-up (via telefone)                                                       | 1  |
| B         | Banda larga de alta velocidade através de Serviço Digital de Rede Integrada (ISDN) | 2  |
| C         | Banda larga de alta velocidade através de linha Digital para Assinante (DSL)       | 3  |
| D         | Banda larga de alta velocidade através de cabo                                     | 4  |
| E         | Através de um acesso/ serviço sem fio                                              | 5  |
| F         | Através de Internet via satélite                                                   | 7  |
| G         | Alguma outra conexão                                                               | 8  |
| H         | Não Sabe/ Não respondeu [NÃO LEIA]                                                 | 9  |

agosto de 05 - Pág.: 5

**A5) [APENAS PARA AQUELES QUE RESPONDERAM códigos 2 ou 3 na P.A2] Quais são os motivos para que os membros deste domicílio não tenham acesso à Internet em casa? [PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA MÚLTIPLA]**

|    |                                                                   | A5  |
|----|-------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Tenho acesso à Internet em outro lugar                            | 1   |
| B  | Não quero a Internet (pelo seu conteúdo danoso, etc.).            | 2   |
| C  | Não preciso da Internet (por não ser útil, desinteressante, etc.) | 3   |
| D  | Não tenho interesse pela Internet                                 | 4   |
| E  | O custo do equipamento é muito elevado                            | 5   |
| F  | O custo do acesso é muito elevado                                 | 6   |
| G  | Falta de habilidades com o computador                             | 7   |
| H  | Falta do computador                                               | 8   |
| I  | Deficiência física                                                | 9   |
| J  | Barreira da língua                                                | 10  |
| K  | Preocupações com segurança e/ou privacidade                       | 11  |
| L  | Nenhum dos itens acima, mas outro motivo                          | 12  |
|    | <b>Especificar:</b>                                               |     |
| L1 | Especificar Outros: _____                                         | ___ |
| L2 | Especificar Outros: _____                                         | ___ |
| L3 | Especificar Outros: _____                                         | ___ |
| M  | Não sabe                                                          | 99  |

**Módulo B: Uso de computadores, local e frequência de uso.**

**B1) Quando o(a) senhor(a) utilizou um computador pela última vez? [LER ALTERNATIVAS]**

|   |                                | B1 |              |
|---|--------------------------------|----|--------------|
| A | Em até menos de 3 meses atrás  | 1  |              |
| B | entre 3 e 6 meses atrás        | 2  | [vá para C1] |
| C | entre 6 meses e 12 meses atrás | 3  | [vá para C1] |
| D | mais de 12 meses atrás         | 4  | [vá para C1] |
| E | Nunca usou um computador       | 5  | [vá para C1] |

**B2) Em média, com que frequência o(a) senhor(a) usou um computador nos últimos 3 meses? [LER ALTERNATIVAS]**

|   |                                                  | B2 |
|---|--------------------------------------------------|----|
| A | Todos os dias ou quase todos os dias             | 1  |
| B | Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia) | 2  |
| C | Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana) | 3  |
| D | Menos do que uma vez por mês                     | 4  |

agosto de 05 - Pág.: 8

- B3) Pensando nos últimos 3 meses, onde foi que o(a) senhor(a) geralmente usou o computador?**  
[PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA MÚLTIPLA]

|                     |                                                                       | B3  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| A                   | Em casa                                                               | 1   |
| B                   | No trabalho (quando fora de casa)                                     | 2   |
| C                   | Na escola (ou estabelecimento de ensino)                              | 3   |
| D                   | Na casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)                  | 4   |
| E                   | Outro (ex. Hotel, aeroporto, internet café, centro comunitário, etc.) | 5   |
| <u>Especificar:</u> |                                                                       |     |
| E1                  | Especificar Outros: _____                                             | LLI |
| E2                  | Especificar Outros: _____                                             | LLI |
| E3                  | Especificar Outros: _____                                             | LLI |

## Módulo C: Uso da Internet.

- C1) Quando o(a) senhor(a) utilizou a Internet pela última vez? [LER ALTERNATIVAS]**

|   |                          | C1 |              |
|---|--------------------------|----|--------------|
| A | Há menos de 3 meses      | 1  |              |
| B | entre 3 e 6 meses        | 2  | [vê para #1] |
| C | entre 6 meses e 12 meses | 3  | [vê para #1] |
| D | mais de 12 meses atrás   | 4  | [vê para #1] |
| E | Nunca usou a Internet    | 5  | [vê para #4] |

- C2) Em média, com que frequência o(a) senhor(a) usou a Internet nos últimos 3 meses? [LER ALTERNATIVAS]**

|   |                                                  | C2 |
|---|--------------------------------------------------|----|
| A | Todos os dias ou quase todos os dias             | 1  |
| B | Pelo menos uma vez por semana (mas não todo dia) | 2  |
| C | Pelo menos uma vez por mês (mas não toda semana) | 3  |
| D | Menos que uma vez por mês                        | 4  |

- C3) De onde o(a) senhor(a) acessou a Internet nos últimos 3 meses? (usando um computador ou quaisquer outros meios) [PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA MÚLTIPLA]**

|                     |                                                                                       | C3  |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A                   | De casa                                                                               | 1   |
| B                   | Do trabalho (quando diferente de casa)                                                | 2   |
| C                   | Da escola (ou estabelecimento de ensino)                                              | 3   |
| D                   | Da casa de outra pessoa (amigo, vizinho ou familiar)                                  | 4   |
| E                   | Centro público de acesso gratuito (telecentro, biblioteca, entidade comunitária, etc) | 5   |
| F                   | Centro público de acesso pago (Internet café, lanhouses ou similar)                   | 6   |
| G                   | Acesso a Internet de outro lugar - Especificar:                                       | 7   |
| <u>Especificar:</u> |                                                                                       |     |
| G1                  | Especificar Outros: _____                                                             | LLI |
| G2                  | Especificar Outros: _____                                                             | LLI |
| G3                  | Especificar Outros: _____                                                             | LLI |
| H                   | NS/NR                                                                                 | 8   |

agosto de 05 - Pág.: 7

**C4) Nos últimos 3 meses, quantas horas aproximadamente o(a) senhor(a) gastou na Internet por semana?**  
**[PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA]**

|   |                             | C4 |
|---|-----------------------------|----|
| A | menos de 1h por semana      | 1  |
| B | Entre 1h e 5h por semana    | 2  |
| C | Entre 6h e 10h por semana   | 3  |
| D | Entre 11h e 15h por semana  | 4  |
| E | Entre 16h e 20h por semana  | 5  |
| F | Entre 21h e 30h por semana  | 6  |
| G | Entre 31h e 40h por semana  | 7  |
| H | Entre 41h e 50h por semana  | 8  |
| I | Entre 51h e 60h por semana  | 9  |
| J | Entre 61h e 70h por semana  | 10 |
| L | Entre 71h e 80h por semana  | 11 |
| M | Entre 81h e 90h por semana  | 12 |
| N | Entre 91h e 100h por semana | 13 |
| O | + de 101h por semana        | 14 |
| P | NS/NR                       | 99 |

#### Módulo D: Propósitos e Atividades na Internet

**D1) Com quais propósitos o(a) senhor(a) usou a Internet nos últimos 3 meses? (LER ALTERNATIVAS, RESPOSTA MÚLTIPLA)**

|   |                                    | D1 |
|---|------------------------------------|----|
| A | Trabalho remunerado ou negócios    | 1  |
| B | Educação ou estudos                | 2  |
| C | Trabalho voluntário ou comunitário | 3  |
| D | Pessoal ou privado                 | 4  |

**D2) Quais atividades você realizou na Internet nos últimos 3 meses? [resposta múltipla]**

|   | CARTÃO D2 - Comunicação                                          | D2 |
|---|------------------------------------------------------------------|----|
| A | Enviar e receber e-mail                                          | 1  |
| B | Participar de chats                                              | 2  |
| C | Enviar mensagens instantâneas                                    | 3  |
| D | Participar de lista de discussão                                 | 4  |
| E | Usar o Telefone via Internet/ videoconferência                   | 5  |
| F | Criar ou atualizar blogs                                         | 6  |
| G | Criar ou atualizar websites                                      | 7  |
| H | Participar de sites de comunidades e relacionamentos (ex. orkut) | 8  |

agosto de 05 - Pág.: 8

| CARTÃO D2 - Busca de informações e serviços online     |                                                                         | D2 |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| I                                                      | Procurar informações sobre bens e serviços                              | 9  |
| J                                                      | Procurar informações relacionados à saúde ou a serviços de saúde        | 10 |
| K                                                      | Procurar informações relacionados à diversão e entretenimento           | 11 |
| L                                                      | Procurar informações sobre viagens e acomodações                        | 12 |
| M                                                      | Ouvir rádio e/ou assistir televisão                                     | 13 |
| N                                                      | Ler jornais e revistas                                                  | 14 |
| O                                                      | Jogar videogames ou jogos de computador                                 | 15 |
| P                                                      | Fazer o download de jogos, músicas e softwares                          | 16 |
| Q                                                      | Buscar emprego/ enviar currículos                                       | 17 |
| R                                                      | Procurar outras informações                                             | 18 |
| CARTÃO D2 - Banking, compra e venda de bens e serviços |                                                                         | D2 |
| S                                                      | Usar o banco ou outros serviços financeiros (internet banking)          | 19 |
| T                                                      | Comprar ou encomendar bens ou serviços                                  | 20 |
| U                                                      | Vender ou divulgar bens e serviços                                      | 21 |
| CARTÃO D2 - Interação com autoridades públicas         |                                                                         | D2 |
| V                                                      | Obter informações de autoridades e órgãos públicos                      | 22 |
| W                                                      | Fazer o download de formulários oficiais                                | 23 |
| X                                                      | Enviar e-mails para órgãos públicos ou formulários oficiais preenchidos | 24 |
| Y                                                      | Enviar segundo via para pagamentos de serviços e taxas                  | 25 |
| Z                                                      | Fazer denúncias                                                         | 26 |
| CARTÃO D2 - Treinamento e educação                     |                                                                         | D2 |
| AA                                                     | Realizar atividades escolares                                           | 27 |
| AB                                                     | Cursos de extensão e pós-graduação                                      | 28 |
| AC                                                     | Outras atividades relacionados à educação                               | 29 |

## Módulo F: Segurança na Rede

F1) Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) encontrou algum dos seguintes problemas de segurança usando a Internet? [RESPOSTA MÚLTIPLA - LER AS ALTERNATIVAS]

|              |                                                                                                                                    | F1  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A            | Ataque de vírus, cavalo de tróia ou outro software malicioso que resultou em acesso não autorizado ou perda de informação ou tempo | 1   |
| B            | Ataque de vírus, cavalo de tróia ou outro software malicioso que resultou em danos no software ou hardware                         | 2   |
| C            | Fraude bancária ou algum outro tipo de problema com o banco                                                                        | 3   |
| D            | Fraude com o cartão de crédito                                                                                                     | 4   |
| E            | Abuso de dados pessoais enviados pelo Internet                                                                                     | 5   |
| F            | Outro problema de segurança                                                                                                        | 6   |
| Especificar: |                                                                                                                                    |     |
| F1           | Especificar Outros: _____                                                                                                          | LLI |
| F2           | Especificar Outros: _____                                                                                                          | LLI |
| G            | Nenhum problema de segurança no Internet                                                                                           | 99  |

agosto de 05 - Pág.: 9

**F2)** Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) tomou algumas das seguintes medidas de segurança com relação ao seu computador? **[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER AS ALTERNATIVAS]**

| F2 |                                | Sim | Não |
|----|--------------------------------|-----|-----|
| A  | Uso de antivírus               | 1   | 2   |
| B  | Uso de firewall pessoal        | 1   | 2   |
| C  | Instalou software anti-spyware | 1   | 2   |
|    | Não tem computador em casa     |     |     |

**F2a)** Nos últimos 3 meses, o(a) senhor(a) atualizou seu antivírus com que frequência? **[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER AS ALTERNATIVAS]**

|   |               | F2a |
|---|---------------|-----|
| A | Diário        | 1   |
| B | Semanal       | 2   |
| C | Mensal        | 3   |
| D | Trimestral    | 4   |
| E | Não atualizou | 9   |

#### Módulo S: Spam

**S1)** O(a) sr(a) tem conta de e-mail paga? E conta de e-mail gratuita? E e-mail para uso profissional, do seu trabalho ou da sua empresa?

**S2)** Quantas contas de e-mail [citar de acordo com respostas em S1] o(a) sr(a) tem?

**S3)** Qual delas é sua principal conta de e-mail, ou seja, aquela que o(a) sr(a) usa com maior frequência?

|   | CONTAS DE EMAIL | S1 | S2  | S3 |
|---|-----------------|----|-----|----|
| A | PAGO            | 1  | _ _ | 1  |
| B | GRÁTIS          | 2  | _ _ | 2  |
| C | TRABALHO        | 3  | _ _ | 3  |

**S4)** Pensando na sua principal conta de e-mail pessoal – excluindo o e-mail profissional – o(a) senhor(a) recebe mensagens de spam (e-mail indesejado) frequentemente?

|   |       | S4 |         |
|---|-------|----|---------|
| A | SIM   | 1  |         |
| B | NÃO   | 2  | P.P. G1 |
| C | NS/NR | 3  |         |

**SSa)** Pensando nos últimos 3 meses, com que frequência o senhor recebeu mensagens de spam (e-mail indesejado) pensando no e-mail que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – excluindo o e-mail profissional? **[RESPOSTA ÚNICA - LER AS ALTERNATIVAS]**

|   | FREQUENCIA  | SSa |          |
|---|-------------|-----|----------|
| A | Diariamente | 1   |          |
| B | Toda semana | 2   |          |
| C | Todo mês    | 3   | P.P. SSb |
| D | NS/NR       | 4   |          |

agosto de 05 - Pág.: 10

**S5b) Qual o número médio de mensagens spams (e-mail indesejado) recebidos por dia nos últimos 3 meses pensando no email que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – excluindo o email profissional?**  
[RESPOSTA ÚNICA - PERGUNTA ESPONTÂNEA]

|   | MÉDIA                    | S5b |
|---|--------------------------|-----|
| A | de 1 a 10 spams por dia  | 1   |
| B | de 11 a 20 spams por dia | 2   |
| C | de 21 a 30 spams por dia | 3   |
| D | de 31 a 40 spams por dia | 4   |
| F | de 41 a 50 spams por dia | 5   |
| G | de 51 a 60 spams por dia | 6   |
| H | de 61 a 70 spams por dia | 7   |
| I | mais de 71 spams por dia | 8   |
| 1 | NÃO/NR                   | 9   |

**S5c) Quanto tempo o(a) senhor(a) perde, em média, com spams em minutos por dia pensando no email que o(a) sr(a) usa mais frequentemente – excluindo o email profissional? (PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)**

|   | TEMPO PERDIDO              | S5c |
|---|----------------------------|-----|
| A | de 1 a 5 minutos por dia   | 1   |
| B | de 6 a 10 minutos por dia  | 2   |
| C | de 11 a 15 minutos por dia | 3   |
| D | de 16 a 20 minutos por dia | 4   |
| E | de 21 a 25 minutos por dia | 5   |
| F | de 26 a 30 minutos por dia | 6   |
| G | mais de 30 minutos por dia | 7   |

## Módulo G: Comércio Eletrônico

**G1) Quando foi a última vez que o(a) senhor(a) adquiriu mercadorias ou serviços pela Internet para uso próprio?**

|   | CARTÃO G1                                 | G1 |                   |
|---|-------------------------------------------|----|-------------------|
| A | Em até menos de 3 meses                   | 1  |                   |
| B | entre 3 e 6 meses                         | 2  |                   |
| C | entre 6 meses e 12 meses                  | 3  |                   |
| D | mais de 12 meses atrás                    | 4  | [vá para G7 - E1] |
| E | Nunca encomendou ou comprou pela Internet | 5  | [vá para G7 - E1] |

\*\*\*\*\*ENTREVISTADOR ATENÇÃO: \*\*\*\*\*

SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 1 PODE RESPONDER CÓDIGOS 1, 2, 3, 4 OU 5 EM G1

SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 2 PODE RESPONDER CÓDIGOS 2, 3, 4 OU 5 EM G1

SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 3 PODE RESPONDER CÓDIGOS 3, 4 OU 5 EM G1

SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 4 PODE RESPONDER CÓDIGOS 4 OU 5 EM G1

agosto de 05 - Pág.: 11

SE EM C1 RESPONDEU CÓDIGO 5 NÃO SE APLICA A G1. O PULO É PARA A G8

- SE EM CUI RESPONDEU CODIGO 3 NAO SE APLICA A G1, O POLO E PARA A G6
- G2) [CARTÃO G2] Que tipos de bens e serviços o(a) senhor(a) comprou ou encomendou pela Internet para uso próprio nos últimos 12 meses? [resposta múltipla]
- G3) Qual o valor total de bens e serviços que o(a) senhor(a) adquiriu ou encomendou pela Internet para uso próprio nos últimos 12 meses?
- G4) De que forma o(a) senhor(a) efetuou o pagamento por esses bens e serviços?
- |                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| a) Cartão de crédito                      | 1 |
| b) Boleto Bancário                        | 2 |
| c) Débito online/transfêrencia eletrônica | 3 |
| d) Pagamento na entrega                   | 4 |
| e) Financiamento                          | 5 |
| f) Outra forma de pagamento               | 6 |
| g) NAO SABE                               | 9 |

| CARTÃO G2                                                              | G2 – Comprou |     |           | G3 - Valor gasto              |         | G4 – Forma de Pagamento |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----------|-------------------------------|---------|-------------------------|
|                                                                        | Sím          | Não | Nº/<br>NR | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #<br>NR |                         |
| A. Comida / Produtos alimentícios                                      | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| B. Produtos para o casa / Eletrodomésticos                             | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| C. Filmes, música (que foram entregues digitalmente)                   | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| D. Filmes, música (que foram entregues fisicamente)                    | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| E. Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues digitalmente)     | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| F. Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues fisicamente)      | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| G. Roupas, calçados, material esportivo e acessórios                   | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| H. Software (que foram entregues digitalmente)                         | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| I. Software (que foram entregues fisicamente)                          | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| J. Jogos de computador ou videogame (que foram entregues digitalmente) | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| K. Jogos de computador ou videogame (que foram entregues fisicamente)  | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| L. Computadores e equipamentos de informática                          | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| M. Equipamentos eletrônicos (ex. câmeras)                              | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| N. Viagens (reservas de avião, hotel, etc.)                            | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| O. Ingresso para eventos                                               | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| P. Serviços financeiros, seguros                                       | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| Q. material para educação à distância                                  | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| R. Loterias e Apostas                                                  | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| S. Outros: _____                                                       | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| T. Outros: _____                                                       | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |
| U. Outros: _____                                                       | 1            | 2   | 9         | R\$   _   _   _   _   _   /00 | #       | _   _                   |

agosto de 05 - Pág.: 12

**G6) O(a) senhor(a) já teve algum problema ao adquirir bens e serviços pela Internet nos últimos 12 meses?**  
[PERGUNTA ESPONTÂNEA - RESPOSTA MÚLTIPLA]

|   |                                                          | G6   |
|---|----------------------------------------------------------|------|
| 1 | NÃO                                                      | 1    |
| 2 | SIM                                                      | 2    |
|   | <b>Questão 2</b>                                         |      |
| A | Dificuldades em achar informações relativas às garantias | 1    |
| B | Tempo de entrega maior do que o indicado                 | 2    |
| C | Custos de entrega maiores que o indicado                 | 3    |
| D | Preço final maior do que o indicado                      | 4    |
| E | Entrega de produto errado                                | 5    |
| F | Entrega de produto avariado                              | 6    |
| G | Falta de segurança no pagamento                          | 7    |
| H | Dificuldade para efetuar reclamações ou trocas           | 8    |
| I | Falta de resposta satisfatória para reclamações          | 9    |
| J | Outros: Especificar _____                                | ____ |
| K | Outros: Especificar _____                                | ____ |
| L | Outros: Especificar _____                                | ____ |

**Módulo E - Governo Eletrônico**

**E1) Quais serviços do governo o(a) sr(a) já utilizou via internet nos últimos 12 meses?**  
[RESPOSTA MÚLTIPLA]

| E1 | CARTÃO E1                                                                                          | E1   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| A  | Declaração de Imposto de Renda                                                                     | 1    |
| B  | Consulta ao CPF - Cadastro de Pessoa Física                                                        | 2    |
| C  | Pagamento de IPVA, multas, licenciamento                                                           | 3    |
| D  | Pagamento de IPTU e outros impostos                                                                | 4    |
| E  | Pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz, gás, iluminação, lixo, etc)                    | 5    |
| F  | Obtenção de certidões negativas                                                                    | 6    |
| G  | Boletim de ocorrência                                                                              | 7    |
| H  | Informações sobre serviços públicos de educação                                                    | 8    |
| I  | Informações sobre serviços públicos de saúde                                                       | 9    |
| J  | Informações sobre direitos do trabalhador (previñência, Seguro Maternidade, etc)                   | 10   |
| K  | Informações sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc.)                            | 11   |
| L  | Informações sobre programas assistenciais (Bolsa família, Renda mínima, etc.)                      | 12   |
| M  | Informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, Carteira de trabalho, CPF, etc.) | 13   |
| N  | Inscrição em concursos públicos (Polícia Militar, etc.)                                            | 14   |
| O  | Outros                                                                                             | 15   |
|    | <b>Especificar:</b>                                                                                | 16   |
|    | O1 Outros 1: _____                                                                                 | ____ |
|    | O2 Outros 2: _____                                                                                 | ____ |
|    | O3 Outros 3: _____                                                                                 | ____ |
| P  | Nenhum                                                                                             | 99   |

agosto de 06 - Pág.: 13

- G7) [SÓ PARA OS QUE RESPONDERAM CÓDIGOS 4 OU 5 NA PERGUNTA C1] Por quais motivos o(a) senhor(a) não adquiriu mercadorias e serviços para uso próprio pela Internet nos últimos 12 meses?**  
**[RESPOSTA MÚLTIPLA - PERGUNTA ESPONTÂNEA]**

|    |                                                                                        | G7  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Não tem necessidade                                                                    | 1   |
| B  | Não tem interesse                                                                      | 2   |
| C  | Prefere comprar pessoalmente, gosta de ver o produto                                   | 3   |
| D  | Falta de habilidade com a Internet                                                     | 4   |
| E  | Falta de hábito, costume comprar nos mesmos estabelecimentos                           | 5   |
| F  | Mais caro do que a forma tradicional de compra                                         | 6   |
| G  | Entrega demora muito                                                                   | 7   |
| H  | É problemático receber os produtos em casa                                             | 8   |
| I  | Mercadorias e serviços procurados não são disponíveis na Internet                      | 9   |
| J  | Problemas de segurança, preocupado em usar o cartão de crédito pela Internet           | 10  |
| K  | Preocupação com privacidade, preocupado em fornecer informações pessoais pela Internet | 11  |
| L  | Não tem como efetuar o pagamento via Internet                                          | 12  |
| M  | Não confia no produto que irá receber                                                  | 13  |
| N  | Não tem como fazer reclamações                                                         | 14  |
| O  | Não tem como fazer devoluções                                                          | 15  |
| P  | Conexão: Internet muito lenta                                                          | 16  |
| Q  | Outras                                                                                 |     |
|    | <u>Especificar</u>                                                                     |     |
| Q1 | Outros 1: _____                                                                        | LLI |
| Q2 | Outros 2: _____                                                                        | LLI |

- G8) [SÓ PARA OS QUE RESPONDERAM CÓDIGO 5 NA PERGUNTA C1] Por quais motivos o(a) senhor(a) nunca usou a internet ?**  
**[RESPOSTA MÚLTIPLA - PERGUNTA ESPONTÂNEA]**

|    |                                               | G7  |
|----|-----------------------------------------------|-----|
| A  | Não tem necessidade                           | 1   |
| B  | Não tem interesse                             | 2   |
| C  | Não sabe usar computadores                    | 3   |
| D  | Falta de habilidade com a Internet            | 4   |
| E  | Não tem computador em casa                    | 5   |
| F  | Não tem Internet em casa                      | 6   |
| G  | Não tem acesso a internet na cidade onde vive | 7   |
| H  | Outras                                        |     |
|    | <u>Especificar</u>                            |     |
| H1 | Outros 1: _____                               | LLI |
| H2 | Outros 2: _____                               | LLI |

## Módulo H – Acesso sem fio

**H1)** O(a) senhor(a) usou um telefone celular durante os últimos 3 meses?

- a) Sim 1 ☐  
b) Não 2 ☐ [vá para I1]

**H2)** Para quais das seguintes atividades o(a) senhor(a) usou o telefone celular nos últimos 3 meses?  
[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER ALTERNATIVAS]

|    |                                                            | H2          |
|----|------------------------------------------------------------|-------------|
| A  | Para acessar o Internet                                    | 1           |
| B  | Para mandar e/ou receber mensagens SMS (mensagens torpedo) | 2           |
| C  | Para mandar e/ou receber fotos e imagens                   | 3           |
| D  | Para acessar músicas ou vídeos excluindo tons telefônicos  | 4           |
| E  | Para efetuar e receber chamadas telefônicas                | 5           |
| F  | Outra atividade:                                           |             |
|    | <u>Especificar:</u>                                        |             |
| F1 | Outros 1: _____                                            | ( _ ) ( _ ) |
| F2 | Outros 2: _____                                            | ( _ ) ( _ ) |

## Módulo I – Habilidades com o computador

**I1)** Quando foi a última vez que o(a) senhor(a) acompanhou um curso (de pelo menos 3 horas) relacionado a qualquer aspecto no uso de computadores? [RESPOSTA ÚNICA - PERGUNTA ESPONTÂNEA]

|   |                                                           | I1 |
|---|-----------------------------------------------------------|----|
| A | Nos últimos 3 meses                                       | 1  |
| B | Entre 3 meses e 12 meses atrás                            | 2  |
| C | Entre 12 meses e 3 anos atrás                             | 3  |
| D | Há mais de 3 anos                                         | 4  |
| E | Nunca assistiu curso sobre computadores / programas / etc | 5  |

**I2)** Quais das seguintes atividades ligadas ao computador o(a) senhor(a) já executou?  
[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER ALTERNATIVAS]

|   |                                                                                                        | I2 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A | Usar um mouse (ou outro dispositivo para apontar) para abrir programas (arquivos, pastas, Word, etc.)  | 1  |
| B | Copiar ou mover um arquivo ou uma pasta                                                                | 2  |
| C | Usar ferramentas de "copiar" e "colar" para duplicar ou mover informações dentro de um mesmo documento | 3  |
| D | Usar fórmulas aritméticas básicas em uma planilha (do tipo Excel)                                      | 4  |
| E | Comprimir arquivos no computador (usando programas como o WinZip)                                      | 5  |
| F | Escrever um programa de computador usando alguma linguagem de programação                              | 6  |
| G | Nenhuma das acima                                                                                      | 7  |

agosto de 05 - Pág.: 15

**I3) Quais das seguintes atividades ligadas à Internet o(a) senhor(a) já executou?**  
[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER ALTERNATIVAS]

|   |                                                                                                 | I3 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A | Usar um mecanismo de busca para achar informação                                                | 1  |
| B | Enviar e-mails com arquivos anexados (documentos, fotos, etc)                                   | 2  |
| C | Enviar mensagens em salas de bate-papo, newsgroups e fóruns de discussão on-line                | 3  |
| D | Usar a Internet para realizar ligações telefônicas                                              | 4  |
| E | Usar um programa de compartilhamento de arquivos (peer-to-peer) para trocar filmes, música, etc | 5  |
| F | Criar uma página no web                                                                         | 6  |
| G | Nenhuma das acima                                                                               | 7  |

**ATENÇÃO ENTREVISTADOR: SE CÓDIGO 7 NA PERGUNTA "I2" E CÓDIGO 7 NA PERGUNTA "I3" → PULAR PARA PERGUNTA "RD1" (RENDA DISPONÍVEL)**

**I4) Onde ou como o(a) senhor(a) obtém as habilidades para realizar essas atividades?**  
[RESPOSTA MÚLTIPLA - LER ALTERNATIVAS]

|   | CARTÃO I4                                                                            | I4 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A | Em uma instituição formal de ensino (escola, colégio, colégio técnico, universidade) | 1  |
| B | Em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador)                      | 2  |
| C | Em cursos de treinamento pelo empregador                                             | 3  |
| D | Por conta própria, lendo livros, cd-roms, etc                                        | 4  |
| E | Por conta própria, aprendendo usando                                                 | 5  |
| F | Com parentes, amigos ou colegas de trabalho                                          | 6  |
| G | Em uma escola de informática                                                         | 7  |
| H | Em cursos de treinamento pelo governo                                                | 8  |
| I | De outra forma                                                                       | 9  |

aposto de D5 - Pág.: 18

## RENTA DISPONÍVEL

**RD1) O imóvel onde o(a) Sr(a) mora com sua família é: (LEIA ALTERNATIVAS DE 1 A 4) (RU)**

1. Própria já pago sem escritura
2. Própria já pago com escritura
3. Própria pagando
4. Alugada
5. Cedido (por empregador ou outra forma)

**B. Outra condição. Especifique:**

**9.  $N_s / N_r$  (ESPONTÂNEA)**

RD2) Ainda pensando nos gastos de sua casa, gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse se teve algum gasto no último mês com... (LEIA ITEM POR ITEM)?

RD3) (SE SIM NA RD2) Aproximadamente quanto foi gasto? (NÃO USE CENTAVOS OU VÍRGULAS)

|                                                                                                      | R02 |     |          | R03 - Valor gasto                       |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----------|-----------------------------------------|----------|
|                                                                                                      | Sin | Não | R\$ / NR |                                         | R\$ / NR |
| V. Prestação / financiamento do consórcio                                                            | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| W. Aluguel                                                                                           | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| X. Condomínio                                                                                        | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| Y. Energia elétrica                                                                                  | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| Z. Água e esgoto                                                                                     | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| AA. Gás de rua ou de botijão                                                                         | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____  ,00       | 9        |
| BB. Telefone celular (pré ou pós pago)                                                               | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| CC. Telefone fixo                                                                                    | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| DD. Assinatura de Provedor de Internet                                                               | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| EE. Assinatura de Banda Larga                                                                        | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| FF. Assinatura de TV a cabo, satélite                                                                | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| GG. Educação (mensalidade escolar)                                                                   | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| HH. Seguros (de vida, automóvel, casa)                                                               | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| IJ. Convênio médico / Plano de saúde                                                                 | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| JJ. Previdência privada                                                                              | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| KK. Despesas de supermercado (alimentação, limpeza, higiene pessoal, cadêrn timer, aquecedor)        | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| LL. Empregada doméstica mensalmente em diárias                                                       | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| MM. Transporte coletivo                                                                              | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| NN. Combustível                                                                                      | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| OO. Lazer (cinema, restaurantes, casas noturnas, gás e fitas etc.)                                   | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| PP. Veículo homem, mulher ou criança (roupas, sapatos)                                               | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| QQ. Cigarro                                                                                          | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| RR. Remédios                                                                                         | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| SS. Pagamento de prestações/ crédito                                                                 | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |
| TT. O(a) Sr(a) tem mais algum gasto mensal que não está listado aqui nesta lista? Qual? Especifique: | 1   | 2   | 9        | R\$ _____. _____ _____ _____ _____  ,00 | 9        |

agosto de 05 - Pág.: 17

**RD4)** De uma forma geral, pensando em todas as despesas que o S(a) teve com você e com sua casa / família, mais ou menos quanto o Sr(a) gastou no último mês?

R\$ | | | . | | | ,00 9. NS/NR

**RD5)** Quanto o(a) Sr(a) colocou em poupança, aplicações ou investimento no último mês?

R\$ | | | . | | | ,00 8. Não aplicou/investiu 9. NS/NR

**RD6)** Pensando de um modo geral no total de rendimentos da sua família e nos gastos de todas as pessoas que moram na sua casa, quanto, aproximadamente, sobrou no último mês?

**RENDA DISPONÍVEL – R\$** | | | . | | | ,00 **(NÃO USE CENTAVOS OU VÍRGULAS)**  
**9.Ns / Nr (ESPONTÂNEA)**

## CARACTERIZAÇÃO DO DOMICÍLIO 2

**DOM5).** Quantas pessoas desse domicílio possuem...

|                       | Nenhum | Um | Dois | Três | 4 ou + | NS/NR |
|-----------------------|--------|----|------|------|--------|-------|
| Celular               | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |
| Conta de Email paga   | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |
| Conta de Email grátis | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |
| Home Page na Internet | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |
| Página no Orkut       | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |
| Tocador de MP3/ IPOD  | 0      | 1  | 2    | 3    | 4      | 9     |

## LEILÃO

**LL1)** Pensando agora no custo para adquirir um computador para a sua casa, o(a) sr(A) pagaria (LEIA A ALTERNATIVA "A") por um computador? (SE "SIM" ☐ PARE DE PERGUNTAR)

E se esse computador fosse vendido por (LEIA A ALTERNATIVA "B") você compraria um? (SE "SIM" ☐ PARE DE PERGUNTAR)

**REPITA A PERGUNTA PARA AS LETRAS "C" ATÉ A LETRA "I" (RU)**

|   |                     |        |        |
|---|---------------------|--------|--------|
| A | R\$ mais de 5000,00 | 1. Sim | 2. Não |
| B | R\$ 5000,00         | 1. Sim | 2. Não |
| C | R\$ 4000,00         | 1. Sim | 2. Não |
| D | R\$ 3000,00         | 1. Sim | 2. Não |
| E | R\$ 2000,00         | 1. Sim | 2. Não |
| F | R\$ 1500,00         | 1. Sim | 2. Não |
| G | R\$ 1000,00         | 1. Sim | 2. Não |
| H | R\$ 500,00          | 1. Sim | 2. Não |
| I | R\$ 300,00          | 1. Sim | 2. Não |

agosto de 05 - Pág.: 18

**LL2) Pensando agora no custo de um provedor de acesso à internet para a sua casa, o(a) sr(a) pagaria (LEIA A ALTERNATIVA 'A') ? (SE 'SIM' □ PARE DE PERGUNTAR)**

**E se esse acesso a internet custasse (LEIA A ALTERNATIVA 'B') por mês você adquiriria um? (SE 'SIM' □ PARE DE PERGUNTAR)**

**REPITA A PERGUNTA PARA AS LETRAS "C" ATÉ A LETRA "N" (RU)**

|   |                    |        |        |
|---|--------------------|--------|--------|
| A | R\$ mais de 200,00 | 1. Sim | 2. Não |
| B | R\$ 150,00         | 1. Sim | 2. Não |
| C | R\$ 100,00         | 1. Sim | 2. Não |
| D | R\$ 80,00          | 1. Sim | 2. Não |
| E | R\$ 70,00          | 1. Sim | 2. Não |
| F | R\$ 50,00          | 1. Sim | 2. Não |
| G | R\$ 45,00          | 1. Sim | 2. Não |
| H | R\$ 40,00          | 1. Sim | 2. Não |
| I | R\$ 35,00          | 1. Sim | 2. Não |
| J | R\$ 30,00          | 1. Sim | 2. Não |
| K | R\$ 25,00          | 1. Sim | 2. Não |
| L | R\$ 20,00          | 1. Sim | 2. Não |
| M | R\$ 15,00          | 1. Sim | 2. Não |
| N | R\$ 10,00          | 1. Sim | 2. Não |

#### ESCOLARIDADE DOS FILHOS

**ESC1). O(a) Sr(a) tem filhos em algum estabelecimento educacional? (RU) (LEIA ALTERNATIVAS DE 1 A 4)**

1. Sim, rede particular
2. Sim, rede pública estadual
3. Sim, rede pública municipal
4. Não, não tem filhos em estabelecimento educacional (P.P.D1)
5. NS / NR(ESPONTÂNEA)

**ESC2). Os filhos do(a) Sr(a) tem aulas de computação na escola em que estudam ? (RU) (ATENÇÃO: APENAS NA ESCOLA))**

1. Sim
2. Não
3. NS/NR

**ESC3). Os filhos do(a) Sr(a) tem aulas de internet na escola em que estudam ? (RU) (ATENÇÃO: APENAS NA ESCOLA))**

1. Sim
2. Não
3. NS/NR

#### DEMOGRÁFICAS

**D1) Incluindo o(a) Sr(a), quantas pessoas moram no seu domicílio, ou seja, quantas pessoas dormem e fazem suas refeições na maioria dos dias da semana? (CONSIDERE ADULTOS E CRIANÇAS)**

PESSOAS

agosto de 05 - Pág.: 19

**AGRADEÇA E ENCERRE**

**ENTREVISTADOR: NÃO ESQUEÇA DE PREENCHER AS QUESTÕES ABAIXO IMEDIATAMENTE APÓS TÉRMINO DA ENTREVISTA**

**ENT1. Qual a cor/raça do entrevistado?**

1. Branca
2. Preta
3. Parda
4. Indígena
5. Amarela

**ENT2. O domicílio no qual foi feita a entrevista está:**

1. Localizado em uma favela
2. Conjunto Habitacional
3. Localizado próximo a uma favela
4. Não há favela próxima

**ENT3. O domicílio no qual foi feita a entrevista é:**

1. Uma casa em um bairro urbanizado
2. Uma casa em um bairro pouco urbanizado
3. Uma casa em um condomínio fechado
4. Uma casa de vila com portão ou segurança na entrada
5. Um apartamento de um prédio com segurança/porteiro e portão
6. Um apartamento de um prédio sem segurança/porteiro e portão
7. Um cômodo em uma habitação coletiva
8. Outro

**ENT4. O domicílio no qual foi feita a entrevista aparenta ser:**

1. Classe Sócio-Econômica "A"
2. Classe Sócio-Econômica "B"
3. Classe Sócio-Econômica "C"
4. Classe Sócio-Econômica "D"
5. Classe Sócio-Econômica "E"

**{AGRADEÇA E ENCERRE}**

**Informações importantes:** esta pesquisa de caráter público está sendo realizada com a finalidade de divulgar os seus resultados através dos meios de comunicação. A pesquisa não será conduzida rigorosamente de acordo com o código de ética da ANEP (Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa) e da ESOMAR (European Society of Opinion and Market Research) durante ou imediatamente à coleta de informações, desta forma:

- O entrevistador deve coletar as informações dadas pelo entrevistado sem realizar qualquer ato de venda ou de comercialização.
- 20% do material será verificado em campo por equipe independente para controle de qualidade e autenticidade das informações coletadas.
- As imagens de pesquisas devem ser seguras rigorosamente para que o Universo pesquisado seja adequadamente representado.
- O questionário e os resultados da pesquisa são de propriedade do contratante, sendo vedada sua divulgação ou reprodução sem a sua autorização.

**TERMO DE PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO** - Declare que as informações por mim coletadas atendem ao padrão de qualidade exigido pela (ANEP/ESOMAR) e pela IPROS-Opinion ou não:

- o entrevistado assinou ou deixou de assinar o perfil exigido pelo cliente
- as informações são verdadeiras e foram corretamente anotadas no questionário
- o questionário foi revisado cuidadosamente antes de ser entregue devidamente preenchido
- tenho conhecimento que pelo menos 20% do material por mim coletado será verificado em campo para controle de qualidade
- estou ciente das informações incluídas sobre a divulgação de informações relevantes

Ass. do entrevistador:

Ass:



## » ICT Households Questionnaire

August 2005 - Page : 1

**Ipsos Opinion**  
**JOB – 105-05**  
**NCT – General population**

ICT – General population  
Questionnaire  
Households  
August 2005

**Quest :** \_\_\_\_\_

Intr Date: / /

|                    |                                                                              |                    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| State: _____       | City: _____:                                                                 | Wave: _____        |
| Sector: _____      | Place: [ 1 - Periphery] [ 2 - Center]<br>[ 3 - N] [ 4 - S] [ 5 - E] [ 6 - W] | Split: ( 1 ) ( 2 ) |
| Quote sheet: _____ |                                                                              |                    |

Starting time : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (hour)

|                |        |                   |                                                                                                            |                          |              |
|----------------|--------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|
| Interviewer:   |        |                   |                                                                                                            | RG_EN: _____             |              |
| Verification:  |        |                   |                                                                                                            | RG_CR: _____             |              |
| Check          |        | 1 - Yes<br>2 - No | Date: _____ / _____ / _____                                                                                | Signature                | RG_CK: _____ |
| INTERVIEWEE:   |        |                   |                                                                                                            |                          |              |
| Address:       |        |                   |                                                                                                            |                          |              |
| NEIGHBOURHOOD: |        |                   |                                                                                                            | ZIP: _____ - _____ (cep) |              |
| TELEPHONE:     | (fone) | 1 - Yes<br>2 - No | IF YES ( _____ ) _____ - _____<br>1. Residential      2. Commercial      3. Messages      4. Mobile Phones |                          |              |

PRESENTATION: Good day/ Good afternoon / Good evening. My name is... (say name). I am Ipsos Public Affairs interviewer. We are conducting a study and I would like to know if you could answer us some questions

We are looking for some individuals with specific characteristics. Do you or any family member works on:

|     |                              |     |                             |     |  |
|-----|------------------------------|-----|-----------------------------|-----|--|
| Yes |                              | Yes |                             | Yes |  |
| 1   | Market research              | 1   | Radio/TV/Newspaper/Magazine | 1   |  |
| 1   | Marketing/Advertising agency | 1   | Political Party             | 1   |  |

If yes in any alternative, TERMINATE

| Gender<br>(do not ask) |        | Your age: _____ |              | Education |              | Marital status<br>(est_civ) |                                 |   |                                       |   |                          |
|------------------------|--------|-----------------|--------------|-----------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|---|--------------------------|
|                        |        | (faixa)         |              | (instru)  |              | 1                           | Single                          |   |                                       |   |                          |
| 1                      | Male   | 1               | 10 a 15 anos | 5         | 45 a 59 anos | 1                           | Illiterate/<br>Primary incompl. | 6 | Higher Sec inc                        | 2 | Married / with<br>partne |
|                        |        | 2               | 16 a 24 anos | 6         | 60 ou mais   | 2                           | Primary compl                   | 6 | Higher Sec comp                       | 3 | Widow                    |
| 2                      | Female | 3               | 25 a 34 anos |           |              | 3                           | Sec/ary incompl.                | 7 | Univers incompl                       | 4 | Divorced                 |
|                        |        | 4               | 35 a 44 anos |           |              | 4                           | Sec/ary compl                   | 8 | University degree<br>complete or more | 5 | Separated                |

August 2006 - Page: 2

PE1) Could you tell me if you are a worker, even not registered, or even your payment is not in money? (IF YES, MARK CODE 1 BELOW)

PE2) (IF NO) But do you happen to work even if not earning money, at least 15 hours per week, in an religious institution, charitable institution, in a cooperative group or as an apprentice, or even helping in a family business? (IF YES, MARK CODE 2 BELOW)

PE3) (IF NO) And do you had worked at some point during last week, or took action to get to work in the last week? (IF YES, MARK CODE 3 BELOW)

PE4) (IF NO, READ THE FOLLOWING ITEMS THAT COULD APPLY) Are you... [unemployed / housewife / retired / student] or what? (MARK CODE BELOW, FROM 4 TO 7, ACCORDING TO THE ANSWER)

| (pea) |                                          |       |   |                              |           |
|-------|------------------------------------------|-------|---|------------------------------|-----------|
| 1     | Work, even not registered                | (PEA) | 4 | Unemployed                   | (NOT PEA) |
| 2     | Work as an apprentice, helper, etc.      | (PEA) | 5 | Housewife that doesn't work  | (NOT PEA) |
| 3     | Worked or tried to work in the last week | (PEA) | 6 | Retired / on social security | (NOT PEA) |
|       |                                          |       | 7 | Student that doesn't work    | (NOT PEA) |

CB1) Do you have at your household...

|                                                                                                       | Don't have | One | Two | Three | 4 or more |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-------|-----------|
| Colour TV (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon)                    | 0          | 2   | 3   | 4     | 5         |
| Radio (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon, apart from car radios) | 0          | 1   | 2   | 3     | 4         |
| Toilets (including maid toilets and lavabo with sanitary vase)                                        | 0          | 2   | 3   | 4     | 4         |
| Automobile (for non-professional use)                                                                 | 0          | 2   | 4   | 5     | 5         |
| Maid (monthly paid, that works Monday to Friday at least)                                             | 0          | 2   | 4   | 4     | 4         |
| Vacuum cleaner (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon)               | 0          | 1   | 1   | 1     | 1         |
| Washing machine (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon)              | 0          | 1   | 1   | 1     | 1         |
| VCR and/or DVD player (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon)        | 0          | 2   | 2   | 2     | 2         |
| Refrigerator (working/ currently at repair /or that will be sent to be repaired soon)                 | 0          | 2   | 2   | 2     | 2         |
| Freezer (independent appliance or part of duplex refrigerator)                                        | 0          | 1   | 1   | 1     | 1         |
| (does not add points to SEC) Landline telephone                                                       | 0          | 0   | 0   | 0     | 0         |
| (does not add points to SEC) Computer                                                                 | 0          | 0   | 0   | 0     | 0         |
| (does not add points to SEC) cable TV, satellite dish or TV subscription                              | 0          | 0   | 0   | 0     | 0         |
| (does not add points to SEC) Microwave oven                                                           | 0          | 0   | 0   | 0     | 0         |

CB2) Which the head of the household's education?

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| Illiterate / Primary incomplete.                    | 0 |
| Primary complete/Junior High School incomplete.     | 1 |
| Junior High School complete/ High School incomplete | 2 |
| High School complete/ Undergraduate incomplete.     | 3 |
| Undergraduate complete or more                      | 5 |

SEC Points  
Criterion Brazil

|                      |   |
|----------------------|---|
| A1 (30 to 34 points) | 1 |
| A2 (25 to 29 points) | 2 |
| B1 (21 to 24 points) | 3 |
| B2 (17 to 20 points) | 4 |
| C (11 to 16 points)  | 5 |
| D (6 to 10 points)   | 6 |
| E (Up to 5 points)   | 7 |

RF) Could you tell me what the monthly income of your household approximately is, that is, the sum of the monthly income of all members of your household? (IF DO NOT ANSWERED SPONTANEOUSLY, SHOW 'INCOME' CARD)

| (#) | Mark value: (#) [ ] [ ] . [ ] [ ] . 00 |
|-----|----------------------------------------|
| 1   | Up to R\$ 200,00                       |
| 2   | From R\$ 200,01 to R\$ 520,00          |
| 3   | From R\$ 520,01 to R\$ 780,00          |
| 4   | From R\$ 780,01 to R\$ 1.300,00        |
| 5   | From R\$ 1.300,01 to R\$ 2.600,00      |
| 6   | From R\$ 2.600,01 to R\$ 5.200,00      |
| 7   | From R\$ 5.200,01 to R\$ 7.800,00      |
| 8   | More than R\$ 7.800,00                 |
| 10  | Don't know/No answer                   |

RP) Could you tell me what your personal monthly income approximately is? (IF DO NOT ANSWERED SPONTANEOUSLY, SHOW 'INCOME' CARD)

| (#) | Mark value: (#) [ ] [ ] . [ ] [ ] . 00 |
|-----|----------------------------------------|
| 1   | Up to R\$ 200,00                       |
| 2   | From R\$ 200,01 to R\$ 520,00          |
| 3   | From R\$ 520,01 to R\$ 780,00          |
| 4   | From R\$ 780,01 to R\$ 1.300,00        |
| 5   | From R\$ 1.300,01 to R\$ 2.600,00      |
| 6   | From R\$ 2.600,01 to R\$ 5.200,00      |
| 7   | From R\$ 5.200,01 to R\$ 7.800,00      |
| 8   | More than R\$ 7.800,00                 |
| 9   | Has no personal income                 |
| 10  | Don't know/No answer                   |

August 2005 - Page: 3

Module A: Access to Communication and Information Technologies

**A1) Does the home or any of your members have access to any of the following items at home?**  
(MULTIPLE ANSWERS - READ OUT ALTERNATIVES)

|    |                                                                                               | HAS/OWNS | DOESN'T HAVE /OWN | DK/N A |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------|
| A  | TV set                                                                                        | 1        | 2                 | 9      |
|    | <i>If you is a: Does the home have:</i>                                                       |          |                   |        |
| A1 | Satellite dish                                                                                | 1        | 2                 | 9      |
| A2 | Cable TV                                                                                      | 1        | 2                 | 9      |
| A3 | Digital TV                                                                                    | 1        | 2                 | 9      |
| B  | Radio                                                                                         | 1        | 2                 | 9      |
| C  | Landline telephone                                                                            | 1        | 2                 | 9      |
| D  | Mobile/cell telephone                                                                         | 1        | 2                 | 9      |
|    | D1 <i>If you is D: Does the mobile telephone have Internet access (WAP, GPRS, UMTS, etc)?</i> | 1        | 2                 | 9      |
| F  | Game Console (videogame, play station, Game Box)                                              | 1        | 2                 | 9      |
| G  | Desktop computer (desktop/PC)                                                                 | 1        | 2                 | 9      |
| H  | Portable computer (laptop, notebook / table PC)                                               | 1        | 2                 | 9      |
| I  | Handheld computer (Pocket PC / Palmtop)                                                       | 1        | 2                 | 9      |

**A1a) Do any of your household members have access to a computer at home?**

|   |                               |                                                                       |
|---|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1 | Yes                           |                                                                       |
|   | <i>How many people?      </i> |                                                                       |
| 2 | No                            | → If Code 1 in G, H or I at A1 should have at least one answer in A1a |
| 3 | Doesn't know                  |                                                                       |

**A2) Does any household member have access to the Internet at home, independently of it being used or not?**

|   |                                              |
|---|----------------------------------------------|
| 1 | Yes                                          |
|   | <i>How many people do have access?      </i> |
| 2 | No → GO TO A5                                |
| 3 | Doesn't know → GO TO A5                      |

**A2a) And how many h people have already use the Internet in your household?**

**Specify How many: | | |** → answer cannot be greater than that mentioned in A2

August 2005 - Page: 4

**A3} In which of these devices the Internet is accessed at your home? [MULTIPLE ANSWERS]**

| SHOWCARD A3 |                                                                            | A3 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| A           | Computer                                                                   | 1  |
| B           | Portable computer (laptop)                                                 | 2  |
| C           | Handheld computer (palmtop)                                                | 3  |
| D           | Mobile phone with Internet (WAP, GPRS, UMTS, etc.)                         | 4  |
| E           | Television and a specific Internet device (e.g. Digital TV or set-top Box) | 6  |
| F           | Game console (videogame / Play station / Game-Box)                         | 6  |
| G           | Other means (i.e., none of the alternatives above)                         | 7  |
| Specify:    |                                                                            |    |
| G1          | Specify Others: _____                                                      | LL |
| G2          | Specify Others: _____                                                      | LL |
| G3          | Specify Others: _____                                                      | LL |
| H           | Doesn't know                                                               | 99 |

**A4} Which is the type of connection that you use to access the Internet at home? [MULTIPLE ANSWERS]**

| SHOWCARD A4 |                                                                        | A4 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|----|
| A           | Dial-up modem (via telephone)                                          | 1  |
| B           | High-speed broadband through Integrated Network Digital Service (ISDN) | 2  |
| C           | High-speed broadband through Digital Subscriber line (DSL)             | 3  |
| D           | High-speed broadband through cable                                     | 4  |
| E           | Through a wireless access / service                                    | 6  |
| F           | Through Internet via satellite                                         | 7  |
| G           | Another connection                                                     | 8  |
| H           | Doesn't know / didn't answer [DO NOT READ OUT]                         | 9  |

August 2005 - Page: 5

**A5)** [only for those who answered codes 2 or 3 in Q.A2] What are the reasons that the members of this household do not have Internet access at home? [SPONTANEOUS QUESTION - MULTIPLE ANSWER]

|    |                                                                             | A5 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| A  | I access the Internet at another place                                      | 1  |
| B  | I don't want the Internet (due to its harmful content, etc.).               | 2  |
| C  | I don't need the Internet (due to it not being useful, uninteresting, etc.) | 3  |
| D  | I am not interested in the Internet                                         | 4  |
| E  | The cost of the equipment is very high                                      | 6  |
| F  | The cost of the access is very high                                         | 6  |
| G  | Lack of ability/skills with a computer                                      | 7  |
| H  | Lack of a computer                                                          | 8  |
| I  | Physical deficiency                                                         | 9  |
| J  | Language barrier                                                            | 10 |
| K  | Concerns regarding safety and/or privacy                                    | 11 |
| L  | None of the items above, but another reason                                 | 12 |
|    | Specify:                                                                    |    |
| L1 | Specify Others: _____                                                       | __ |
| L2 | Specify Others: _____                                                       | __ |
| L3 | Specify Others: _____                                                       | __ |
| M  | Doesn't know                                                                | 99 |

Module B: The use of computers, place and frequency of use.

**B1)** When did you used a computer for the last time? [READ OUT ALTERNATIVES]

|   |                                | B1 |            |
|---|--------------------------------|----|------------|
| A | Up to 3 months ago             | 1  |            |
| B | From 3 to 6 months ago         | 2  | [go to C1] |
| C | From 6 months to 12 months ago | 3  | [go to C1] |
| D | Over 12 months ago             | 4  | [go to C1] |
| E | Has never used a computer      | 5  | [go to C1] |

**B2)** On average, how frequently did you use a computer in the last 3 months? [READ OUT ALTERNATIVES]

|   |                                            | B2 |
|---|--------------------------------------------|----|
| A | Everyday or almost everyday                | 1  |
| B | At least once a week (but not every day)   | 2  |
| C | At least once a month (but not every week) | 3  |
| D | Less than once a month                     | 4  |

August 2005 - Page : 6

**B3) Bearing in mind the last 3 months - where did you usually use a computer?**  
[SPONTANEOUS QUESTION - MULTIPLE ANSWER]

|    |                                                                    | B3  |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | At home                                                            | 1   |
| B  | At work (when away from home)                                      | 2   |
| C  | At school (or at a teaching institution)                           | 3   |
| D  | At someone else's home (friend, neighbor or family)                | 4   |
| E  | Other (e.g. Hotel, airport, Internet café, Community center, etc.) | 5   |
|    | <u>Specify:</u>                                                    |     |
| E1 | Specify Others: _____                                              | LLI |
| E2 | Specify Others: _____                                              | LLI |
| E3 | Specify Others: _____                                              | LLI |

## Module C: Internet Use.

**C1) When did you use the Internet for the last time? [READ OUT ALTERNATIVE]**

|   |                                | C1 |            |
|---|--------------------------------|----|------------|
| A | Less than 3 months ago         | 1  |            |
| B | From 3 to 6 months ago         | 2  | [Go to Q1] |
| C | From 6 months to 12 months ago | 3  | [Go to Q1] |
| D | Over 12 months ago             | 4  | [Go to Q1] |
| E | Never used the Internet        | 5  | [Go to Q8] |

**C2) On average, how frequently did you use the Internet in the last 3 months? [READ OUT ALTERNATIVE]**

|   |                                            | C2 |
|---|--------------------------------------------|----|
| A | Everyday or almost everyday                | 1  |
| B | At least once a week (but not every day)   | 2  |
| C | At least once a month (but not every week) | 3  |
| D | Less than once a month                     | 4  |

**C3) From where did you access the Internet in the last 3 months? (using a computer or any other means)**  
[SPONTANEOUS QUESTION - MULTIPLE ANSWER]

|    |                                                                             | C3  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | From home                                                                   | 1   |
| B  | From work (when not at home)                                                | 2   |
| C  | From school (or from a teaching institution)                                | 3   |
| D  | From someone else's home (friend, neighbor or family)                       | 4   |
| E  | Free access public center (telecom-center, library, community entity, etc.) | 5   |
| F  | Paid access public center (Internet café, Lan-house or similar)             | 6   |
| G  | I accessed the Internet from another place - Specify:                       | 7   |
|    | <u>Specify:</u>                                                             |     |
| G1 | Specify Others: _____                                                       | LLI |
| G2 | Specify Others: _____                                                       | LLI |
| G3 | Specify Others: _____                                                       | LLI |
| H  | OK/NA                                                                       | 8   |

August 2005 - Page : 7

**C4) In the last 3 months, how many hours, approximately, did you spent on the Internet per week?**  
[SPONTANEOUS QUESTION - SINGLE ANSWER]

|   |                                     | C4 |
|---|-------------------------------------|----|
| A | Less than 1:00 a week               | 1  |
| B | From 1 hours to 5 hours per week    | 2  |
| C | From 6 hours to 10 hours per week   | 3  |
| D | From 11 hours to 15 hours per week  | 4  |
| E | From 16 hours to 20 hours per week  | 6  |
| F | From 21 hours to 30 hours per week  | 6  |
| G | From 31 hours to 40 hours per week  | 7  |
| H | From 41 hours to 50 hours per week  | 8  |
| I | From 51 hours to 60 hours per week  | 9  |
| J | From 61 hours to 70 hours per week  | 10 |
| L | From 71 hours to 80 hours per week  | 11 |
| M | From 81 hours to 90 hours per week  | 12 |
| N | From 91 hours to 100 hours per week | 13 |
| O | Over 101 hours per week             | 14 |
| P | DK/NA                               | 99 |

#### Module D: Purposes and Activities on the Internet

**D1) For what purposes did you use the Internet in the last 3 months? [READ OUT ALTERNATIVES, MULTIPLE ANSWER]**

|   |                             | D1 |
|---|-----------------------------|----|
| A | Paid work or businesses     | 1  |
| B | Education or studies        | 2  |
| C | Volunteer or community work | 3  |
| D | Personal or private         | 4  |

**D2) What activities did you carry out on the Internet in the last 3 months? [multiple answer]**

|   | SHOWCARD D2 - Communication                                        | D2 |
|---|--------------------------------------------------------------------|----|
| A | Send and receive e-mails                                           | 1  |
| B | Participate in chats                                               | 2  |
| C | Send instant messages                                              | 3  |
| D | Participate in a discussion list                                   | 4  |
| E | Use the Telephone via the Internet / videoconferencing             | 5  |
| F | Create or to update blogs                                          | 6  |
| G | Create or to update websites                                       | 7  |
| H | Participate in sites of communities and relationships (e.g. orkut) | 8  |

August 2006 - Page : 8

| <i>SHOWCARD D2 - Search for information and services online</i>       |                                                                   | D2 |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| I                                                                     | Search for information on goods and services                      | 9  |
| J                                                                     | Search for information related to the health or health services   | 10 |
| K                                                                     | Search for information related to the fun and entertainment       | 11 |
| L                                                                     | Search for information related to travel and lodging              | 12 |
| M                                                                     | Listen to radio and/or watch TV                                   | 13 |
| N                                                                     | Read newspapers and magazines                                     | 14 |
| O                                                                     | Play video games or computer games                                | 16 |
| P                                                                     | Download games, music and software                                | 16 |
| Q                                                                     | Look for a job / send CV                                          | 17 |
| R                                                                     | Look for other information                                        | 18 |
| <i>SHOWCARD D2 - Banking, purchase and sale of goods and services</i> |                                                                   | D2 |
| S                                                                     | Use banking or other financial services (Internet banking)        | 19 |
| T                                                                     | Purchase or order goods or services                               | 20 |
| U                                                                     | Sell or advertise goods and services                              | 21 |
| <i>SHOWCARD D2 - Interact with public authorities</i>                 |                                                                   | D2 |
| V                                                                     | Obtain information from public authorities and agencies           | 22 |
| W                                                                     | Download official forms                                           | 23 |
| X                                                                     | Send e-mails to public agencies or send filled out official forms | 24 |
| Y                                                                     | To leave a second copy to pay services and fees                   | 26 |
| Z                                                                     | To delete/access                                                  | 26 |
| <i>SHOWCARD D2 - Training and education</i>                           |                                                                   | D2 |
| AA                                                                    | Carry out school activities                                       | 27 |
| AB                                                                    | Extension and post-production courses                             | 28 |
| AC                                                                    | Other education-related activities                                | 29 |

## Module F: Network Safety

**F1) In the last 3 months, did you find any of the following problems of safety using the Internet? [MULTIPLE ANSWERS - READ OUT THE ALTERNATIVES]**

|    |                                                                                                                         | F1  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Virus, Trojan or other malicious software attack that resulted in an unauthorized access or loss of information or time | 1   |
| B  | Virus, Trojan or other malicious software attack that resulted in damages to software or hardware                       | 2   |
| C  | Bank fraud or any other type of problem with a bank                                                                     | 3   |
| D  | Credit card fraud                                                                                                       | 4   |
| E  | Abuse related to personal data sent over the Internet                                                                   | 5   |
| F  | Another safety problem                                                                                                  | 6   |
|    | <i>Specify:</i>                                                                                                         |     |
| F1 | Specify Others: _____                                                                                                   | ___ |
| F2 | Specify Others: _____                                                                                                   | ___ |
| G  | No Internet security problem                                                                                            | 99  |

August 2005 - Page: 9

**F2)** In the last 3 months, did you adopt any of the following safety measures regarding your computer? [MULTIPLE ANSWERS - READ OUT THE ALTERNATIVES]

| F2 |                                 | Yes | No |
|----|---------------------------------|-----|----|
| A  | Use of antivirus                | 1   | 2  |
| B  | Use of personal firewall        | 1   | 2  |
| C  | Installed anti-spyware software | 1   | 2  |
|    | Doesn't have a computer at home |     |    |

**F2a)** In the last 3 months, how frequently did you update your antivirus? [MULTIPLE ANSWERS - READ OUT THE ALTERNATIVES]

|   |                | F2a |
|---|----------------|-----|
| A | Daily          | 1   |
| B | Weekly         | 2   |
| C | Monthly        | 3   |
| D | Quarterly      | 4   |
| E | Did not update | 9   |

#### Module S: Spam

**S1)** Do you have a paid e-mail account? And a free e-mail account? And e-mail for you professional use, from your work or from your company?

**S2)** How many e-mail accounts [mention according to answers given to S1] do you have?

**S3)** Which of them is your main e-mail account, i.e., the one that you use most frequently?

|   | EMAIL ACCOUNTS | S1 | S2     | S3 |
|---|----------------|----|--------|----|
| A | PAID           | 1  | [[[ ]] | 1  |
| B | FREE           | 2  | [[[ ]] | 2  |
| C | WORK           | 3  | [[[ ]] | 3  |

**S4)** Thinking about your main personal email account – excluding your professional email – do you frequently receive spam messages (undesired e-mail)?

|   |       | S4 |          |
|---|-------|----|----------|
| A | YES   | 1  |          |
| B | NO    | 2  | GO TO G1 |
| C | DK/NA | 3  |          |

**S5a)** Bearing in mind the last 3 months, how frequently did you receive spam messages (undesired e-mail), having in mind the email that you use most frequently – excluding your professional email? [SINGLE ANSWER - READ OUT THE ALTERNATIVES]

|   | FREQUENCY   | S5a |          |
|---|-------------|-----|----------|
| A | Daily       | 1   |          |
| B | Every week  | 2   |          |
| C | Every month | 3   | GO TO S6 |
| D | DK/NA       | 4   |          |

August 2005 - Page: 10

**S5b) Which is the number average of messages spams (undesired e-mail) received per day during the last 3 months, having in mind the email that you use most frequently – excluding your professional email?**  
**(SINGLE ANSWER - SPONTANEOUS QUESTION)**

|   | AVERAGE                     | S5b |
|---|-----------------------------|-----|
| A | From 1 to 10 spams per day  | 1   |
| B | From 11 to 20 spams per day | 2   |
| C | From 21 to 30 spams per day | 3   |
| D | From 31 to 40 spams per day | 4   |
| F | From 41 to 50 spams per day | 5   |
| G | From 51 to 60 spams per day | 6   |
| H | From 61 to 70 spams per day | 7   |
| I | Over 71 spams per day       | 8   |
| J | DK/NA                       | 9   |

**S5c) How much time do you lose, on average, with spams in minutes a day, having in mind the email that you use most frequently – excluding your professional email? (SPONTANEOUS QUESTION - SINGLE ANSWER)**

|   | LOST TIME                     | S5c |
|---|-------------------------------|-----|
| A | From 1 to 5 minutes per day   | 1   |
| B | From 6 to 10 minutes per day  | 2   |
| C | From 11 to 15 minutes per day | 3   |
| D | From 16 to 20 minutes per day | 4   |
| E | From 21 to 25 minutes per day | 5   |
| F | From 26 to 30 minutes per day | 6   |
| G | Over 30 minutes per day       | 7   |

## Module G: E-commerce

**C1) When was the last time that you purchased goods or services over the Internet for your own use?**

|   | SHOWCARD G1                                     | G1 |                 |
|---|-------------------------------------------------|----|-----------------|
| A | Up to less than 3 months ago                    | 1  |                 |
| B | From 3 to 6 months ago                          | 2  |                 |
| C | From 6 months to 12 months ago                  | 3  |                 |
| D | Over 12 months ago                              | 4  | [go to G7 - E1] |
| E | Never ordered or purchased through the Internet | 5  | [go to G7 - E1] |

\*\*\*\*\*INTERVIEWER, ATTENTION: \*\*\*\*\*

IF HE/SHE ANSWERED CODE 1 IN C1, HE/SHE CAN ANSWER CODES 1, 2, 3, 4 OR 5 IN G1

IF HE/SHE ANSWERED CODE 2 IN C1, HE/SHE CAN ANSWER CODES 2, 3, 4 OR 5 IN G1

IF HE/SHE ANSWERED CODE 3 IN C1, HE/SHE CAN ANSWER CODES 3, 4 OR 5 IN G1

IF HE/SHE ANSWERED CODE 4 IN C1, HE/SHE CAN ANSWER CODES 4 OR 5 IN G1

**IF HE/SHE ANSWERED CODE 5 IN C1, G1 IS NOT TO BE APPLIED, GO TO G8**

- Q2) (SHOWCARD Q2) What kinds of goods and services did you purchase or order over the Internet for your own use in the last 12 months? [multiple answer]**
- Q3) What was the total value of the goods and services that you purchased or ordered through the Internet for your own use in the last 12 months?**
- Q4) How did you pay for these goods and services?**
- |    |                                    |   |
|----|------------------------------------|---|
| a) | Credit card                        | 1 |
| b) | Bank payment slip                  | 2 |
| c) | Online debit / electronic transfer | 3 |
| d) | Payment upon delivery              | 4 |
| e) | Financing                          | 5 |
| f) | Another form of payment            | 6 |
| g) | DOESN'T KNOW                       | 9 |

| SHOWCARD G2                                               | G2 – Purchased |    |           | G3 - Amount paid              |           | G4 – Form of Payment |
|-----------------------------------------------------------|----------------|----|-----------|-------------------------------|-----------|----------------------|
|                                                           | Yes            | No | DK/<br>NA |                               | DK/<br>NA |                      |
| A. Food Products                                          | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| B. Products / Appliances of the home                      | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| C. Films, music (digitally delivered)                     | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| D. Films, music (physically delivered)                    | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| E. Books, magazines, or newspapers (digitally delivered)  | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| F. Books, magazines, or newspapers (physically delivered) | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| G. Clothes, footwear, sporting materials and accessories  | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| H. Software (digitally delivered)                         | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| I. Software (physically delivered)                        | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| J. Computer games or videogames (digitally delivered)     | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| K. Computer games or videogames (physically delivered)    | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| L. Computer and information technology equipment          | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| M. Electronic equipment (e.g. cameras)                    | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| N. Trips (air tickets, hotel reservations, etc.)          | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| O. Tickets for events                                     | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| P. Financial, insurance services                          | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| Q. At a distance education material                       | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| R. Lotteries and Bets                                     | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| S. Other: _____                                           | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| T. Other: _____                                           | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |
| U. Other: _____                                           | 1              | 2  | 9         | R\$   _   _   _   _   _   .00 | 9         | _   _                |

August 2005 - Page: 12

**G6) Did you ever have a problem when purchasing goods and services through the Internet in the last 12 months? [SPONTANEOUS QUESTION - MULTIPLE ANSWER]**

|   |                                                      | G6  |
|---|------------------------------------------------------|-----|
| 1 | NO                                                   | 1   |
| 2 | YES                                                  | 2   |
|   | <u>Which?</u>                                        |     |
| A | Difficulty in finding information regarding warranty | 1   |
| B | Delivery time greater than the indicated             | 2   |
| C | Delivery costs higher than the indicated             | 3   |
| D | Final price higher than the indicated                | 4   |
| E | Delivery of a wrong product                          | 5   |
| F | Delivery of a damaged product                        | 6   |
| G | Lock of safety to pay                                | 7   |
| H | Difficulty to file complaints or exchanges           | 8   |
| I | Lock of satisfactory answer regarding complaints     | 9   |
| J | Other: Specify _____                                 | ___ |
| K | Other: Specify _____                                 | ___ |
| L | Other: Specify _____                                 | ___ |

## Module E – Electronic Government

**E1) What governmental services have you used through the Internet in the last 12 months? [MULTIPLE ANSWERS]**

| E1 | SHOWCARD E1                                                                                 | E1  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Income tax return                                                                           | 1   |
| B  | Lookup CPF (taxpayer ID) – Registry of Natural persons                                      | 2   |
| C  | Pay IPVA (Vehicle Tax), fines, licensing                                                    | 3   |
| D  | Pay IPTU (Municipal Real Estate Tax) and other taxes                                        | 4   |
| E  | Pay public utility fees (water, power, gas, illumination, garbage, etc)                     | 5   |
| F  | Obtain Contribution Clearance (no dept) Certificates                                        | 6   |
| G  | File [police] reports                                                                       | 7   |
| H  | Information regarding public education services                                             | 8   |
| I  | Information regarding public health services                                                | 9   |
| J  | Information regarding worker's rights (social security, Maternity Pay, etc)                 | 10  |
| K  | Information regarding work (unemployment insurance, job offers, etc.)                       | 11  |
| L  | Information regarding assistance programs (Family grants, Minimum Income, etc.)             | 12  |
| M  | Information on how to obtain documents (ID card, Worker's passbook, Taxpayer ID card, etc.) | 13  |
| N  | Sign up for an official examination for a governmental post (Military police, etc.)         | 14  |
| O  | Other                                                                                       | 15  |
|    | <u>Specify:</u>                                                                             | 16  |
|    | 01 Other 1: _____                                                                           | ___ |
|    | 02 Other 2: _____                                                                           | ___ |
|    | 03 Other 3: _____                                                                           | ___ |
| P  | None                                                                                        | 99  |

August 2005 - Page: 13

**C7) [only for those who answered CODES 4 or 5 in question G1] For what reasons did you not purchase goods and services for your own use through the Internet in the last 12 months?**  
**(multiple answers - SPONTANEOUS ANSWERS)**

|    |                                                                                         | G7  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Has no need                                                                             | 1   |
| B  | Has no interest                                                                         | 2   |
| C  | Prefers to purchase personally, likes to see the product                                | 3   |
| D  | Lack of ability/skill with the Internet                                                 | 4   |
| E  | Force of habit, usually buys at the same establishments                                 | 5   |
| F  | More expensive than the traditional form of purchase                                    | 6   |
| G  | Delivery takes too long                                                                 | 7   |
| H  | It's problematic to receive the products at home                                        | 8   |
| I  | Searched for goods and services are not available through the Internet                  | 9   |
| J  | Safety issues, concerned with using a credit card through the Internet                  | 10  |
| K  | Concerned with privacy, concerned with supplying personal information over the Internet | 11  |
| L  | Has no way to pay through the Internet                                                  | 12  |
| M  | Does not trust the product to be received                                               | 13  |
| N  | Has no way of filing complaints                                                         | 14  |
| O  | Has no way of returning [purchases]                                                     | 16  |
| P  | Connection: Internet is too slow                                                        | 16  |
| Q  | Other                                                                                   |     |
|    | <u>Specify:</u>                                                                         |     |
| Q1 | Other 1: _____                                                                          | LLI |
| Q2 | Other 2: _____                                                                          | LLI |

**C8) [only for those who answered CODE 5 in question G1] For what reasons did you never use the Internet?**  
**(Multiple answers - SPONTANEOUS ANSWERS)**

|    |                                                                | G7  |
|----|----------------------------------------------------------------|-----|
| A  | Has no need                                                    | 1   |
| B  | Has no interest                                                | 2   |
| C  | Does not know how to use a computer                            | 3   |
| D  | Lack of ability/skill with the Internet                        | 4   |
| E  | Doesn't have a computer at home                                | 5   |
| F  | Does not have Internet at home                                 | 6   |
| G  | Does not have access to the Internet in the city that lives in | 7   |
| H  | Other                                                          |     |
|    | <u>Specify:</u>                                                |     |
| H1 | Other 1: _____                                                 | LLI |
| H2 | Other 2: _____                                                 | LLI |

August 2006 - Page.: 14

## Module H – Wireless access

H1) Did you use a mobile telephone during the last 3 months?

- a) Yes 1 ☐  
 b) No 2 ☐ [Go to I1]

H2) For which of the following activities did you use a cellular telephone in the last 3 months?  
 (Multiple answers – READ OUT ALTERNATIVES)

|    |                                                 | H2  |
|----|-------------------------------------------------|-----|
| A  | To access the Internet                          | 1   |
| B  | To send and/or receive SMS messages             | 2   |
| C  | To send and/or receive pictures and images      | 3   |
| D  | To access music or videos, excluding ring tones | 4   |
| E  | To call and receive phone calls                 | 5   |
| F  | Other activity:                                 |     |
|    | <u>Specify</u>                                  |     |
| F1 | Other 1: _____                                  | 1 2 |
| F2 | Other 2: _____                                  | 1 2 |

## Module I – Abilities/skills with a computer

I1) When was the last time that you went to a course (lasting at least 3 hours) related to any aspect regarding the use of computers? [SINGLE ANSWER – SPONTANEOUS QUESTION]

|   |                                                            | I1 |
|---|------------------------------------------------------------|----|
| A | In the last 3 months                                       | 1  |
| B | From 3 months to 12 months ago                             | 2  |
| C | From 12 months to 3 years ago                              | 3  |
| D | Over 3 years ago                                           | 4  |
| E | Has never attended a course on computers / programs / etc. | 5  |

I2) Which of the following activities related to computers did you have already carried out?  
 (MULTIPLE ANSWERS – READ OUT ALTERNATIVES)

|   |                                                                                      | I2 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A | Use a mouse (or other pointing device) to open programs (files, folders, Word, etc.) | 1  |
| B | Copy or move a file or a folder                                                      | 2  |
| C | Use "copy" and "paste" tools to duplicate or move information within a document      | 3  |
| D | Use basic arithmetic formulas in a spreadsheet (like Excel)                          | 4  |
| E | Compress computer files (using programs like WinZip)                                 | 5  |
| F | Write a computer program using a programming language                                | 6  |
| G | None of the above                                                                    | 7  |

August 2005 - Page: 15

**I3) Which of the following activities connected to the Internet did you has already carried out?**  
**(MULTIPLE ANSWERS - READ OUT ALTERNATIVES)**

|   |                                                                         | I3 |
|---|-------------------------------------------------------------------------|----|
| A | Use a search mechanism to find information                              | 1  |
| B | Send e-mails with attached files (documents, pictures, etc.)            | 2  |
| C | Send messages from on-line chat rooms, newsgroups and discussion forums | 3  |
| D | Use the Internet to make phone calls                                    | 4  |
| E | Use a file sharing (peer-to-peer) program to share films, music, etc    | 5  |
| F | Create a webpage                                                        | 6  |
| G | None of the above                                                       | 7  |

**ATTENTION INTERVIEWER: IF CODE 7 IN QUESTION "I2" E CODE 7 IN QUESTION "I3" → GO TO QUESTION "RD1" (AVAILABLE INCOME)**

**I4) Where or how did you participant obtained the abilities to carry out these activities?**  
**(MULTIPLE ANSWERS - READ OUT ALTERNATIVES)**

|   | SHOWCARD I4                                                                               | I4 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A | In a formal teaching institution (school, high school, technical high school, university) | 1  |
| B | In adult training courses (but not by an employer)                                        | 2  |
| C | In employer-sponsored training courses                                                    | 3  |
| D | Independently, reading books, CDs, etc.                                                   | 4  |
| E | Independently, learnt by using                                                            | 5  |
| F | With relatives, friends or work colleagues                                                | 6  |
| G | In an information technology school                                                       | 7  |
| H | In governmental training courses                                                          | 8  |
| I | Through another way                                                                       | 9  |

August 2005 - Page: 10

**AVAILABLE INCOME**

**RD1) The real estate where you live with your family is: (READ ALTERNATIVES FROM 1 TO 4) (SA)**

1. Your own, already paid, without a deed
2. Your own, already paid, with a deed
3. Your own, still paying for it
4. Rented
5. Free for use (by an employer or another way)

**B. Another condition. Specify:**

9. DK/NA (SPONTANEOUS)

RD2) Still having in mind your household expenses, I would like you to tell me if you had any expenses in the last month with... (READ OUT ITEM PER ITEM)?

RD3] (IF YES IN RD2) Approximately, how much was the expense? (DO NOT USE CENTS OR COMMAS)

|                                                                                                | RD2 |    |       | RD3 - Amount paid            |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-------|------------------------------|-------|
|                                                                                                | Yes | No | DK/NA |                              | DK/NA |
| V. Home financing / Installments                                                               | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| W. Rent                                                                                        | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| X. Condominium                                                                                 | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| Y. Electrical power                                                                            | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| Z. Water and sewage                                                                            | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| AA. Street or bottled gas                                                                      | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| BB. Mobile phone (pre or post paid)                                                            | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ ,00 | 9     |
| CC. Landline telephone                                                                         | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ ,00 | 9     |
| DD. Internet Provider Service Fees                                                             | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ ,00 | 9     |
| EE. Broadband Fees                                                                             | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ ,00 | 9     |
| FF. Cable, satellite TV Fees                                                                   | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| GG. Education (monthly school fees)                                                            | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| HH. Insurance (life, automobile, home)                                                         | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| II. Health care plan / Health Insurance                                                        | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| JJ. Private Pension Funds                                                                      | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| KK. Supermarket expenses (Food, cleaning, personal hygiene, baby, butcher shop)                | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| LL. In-living or day-worker maid                                                               | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| MM. Public transportation                                                                      | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| NN. Fuel                                                                                       | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| OO. Leisure (movies, restaurants, night clubs, CDs and tapes, etc.)                            | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| PP. Clothing: male, female or children (clothes, shoes)                                        | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| QQ. Cigarettes                                                                                 | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| RR. Medicines                                                                                  | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| SS. Installment / credit plan payments                                                         | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |
| TT. Do you have any other monthly expenses that are not included in this list? Which? Specify: | 1   | 2  | 9     | R\$  _ _ _ _ _ _ _ _ ,00     | 9     |

August 2005 - Page.: 17

**RD4)** Generally speaking, having in mind all the expenses that you had with yourself and with your household / family, more or less, how much did you spent in the last month?

R\$ | | | - | | | | ,00 9. DK/NA

**RD5)** How much did you save in savings or investments in the last month?

R\$ | | | - | | | | ,00 8. Did not save/invest 9. DK/NA

**RD6)** Overall, thinking about the total of your family's income and the expenses all the people who live in your household have, how much, approximately, was left over in the last month?

**AVAILABLE INCOME – R\$** | | | - | | | | ,00 (DO NOT USE CENTS OR COMMAS)  
9. DK/NA (SPONTANEOUS)

### CHARACTERIZATION OF THE HOUSEHOLD 2

**DOM5).** How many people in this household own...

|                          | None | One | Two | Three | 4 or | DK/N |
|--------------------------|------|-----|-----|-------|------|------|
| Mobile Phones            | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |
| Paid Email accounts      | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |
| Free Email accounts      | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |
| Homepage on the Internet | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |
| Orkut Page               | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |
| MP3 Player / IPOD        | 0    | 1   | 2   | 3     | 4    | 9    |

### AUCTION

**LL1)** Now thinking about the cost of acquiring a computer for your household, you would pay (READ OUT ALTERNATIVE 'A') for a computer? (IF 'YES' □ STOP ASKING)

And if this computer were sold for (READ ALTERNATIVE 'B') would you buy one? (IF 'YES' □ STOP ASKING)

**REPEAT THE QUESTION FOR LETTERS "C" UP TO LETTER "I" (SA)**

|   |                  |        |       |
|---|------------------|--------|-------|
| A | Over R\$5,000.00 | 1. Yes | 2. No |
| B | R\$ 5,000.00     | 1. Yes | 2. No |
| C | R\$ 4,000.00     | 1. Yes | 2. No |
| D | R\$ 3,000.00     | 1. Yes | 2. No |
| E | R\$ 2,000.00     | 1. Yes | 2. No |
| F | R\$ 1,500.00     | 1. Yes | 2. No |
| G | R\$ 1,000.00     | 1. Yes | 2. No |
| H | R\$ 500.00       | 1. Yes | 2. No |
| I | R\$ 300.00       | 1. Yes | 2. No |

August 2005 - Page.: 18

**LL2) Now thinking about the cost of an Internet service provider for your household, you would pay (READ OUT ALTERNATIVE 'A')? (IF 'YES' ☐ STOP ASKING)**

**And if this Internet access would cost (READ ALTERNATIVE 'B') per month would you acquire one? (IF 'YES' ☐ STOP ASKING)**

**REPEAT THE QUESTION FOR LETTERS "C" UP TO LETTER "N" (SA)**

|   |                 |        |       |
|---|-----------------|--------|-------|
| A | Over R\$ 200.00 | 1. Yes | 2. No |
| B | R\$ 150.00      | 1. Yes | 2. No |
| C | R\$ 100.00      | 1. Yes | 2. No |
| D | R\$ 80.00       | 1. Yes | 2. No |
| E | R\$ 70.00       | 1. Yes | 2. No |
| F | R\$ 50.00       | 1. Yes | 2. No |
| G | R\$ 45.00       | 1. Yes | 2. No |
| H | R\$ 40.00       | 1. Yes | 2. No |
| I | R\$ 35.00       | 1. Yes | 2. No |
| J | R\$ 30.00       | 1. Yes | 2. No |
| K | R\$ 25.00       | 1. Yes | 2. No |
| L | R\$ 20.00       | 1. Yes | 2. No |
| M | R\$ 15.00       | 1. Yes | 2. No |
| N | R\$ 10.00       | 1. Yes | 2. No |

#### EDUCATION LEVEL OF THE CHILDREN

**ESC1). Do you have children that go to an educational establishment? (SA) (READ ALTERNATIVES FROM 1 TO 4)**

1. Yes, private school
2. Yes, state public school
3. Yes, municipal public school
4. No, doesn't have children that go to an educational establishment (GO TO D1)
9. DK/NA(SPONTANEOUS)

**ESC2). Do your children / Does your child have computer classes at the school that he/she/they go to? (SA) (ATTENTION: ONLY AT SCHOOL))**

1. Yes
2. No
3. DK/NA

**ESC3). Do your children / Does your child have Internet classes at the school that he/she/they go to? (SA) (ATTENTION: ONLY AT SCHOOL))**

1. Yes
2. No
3. DK/NA

#### DEMOGRAPHICS

**D1) Including yourself, how many people live in your household, i.e., how many people sleep and have their meals in your household during most of the days of the week? (INCLUDE ADULTS AND CHILDREN)**

PEOPLE

August 2005 – Page.: 10

**THANK AND TERMINATE**

**INTERVIEWER: DONT FORGET TO FILL THE QUESTIONS BELOW RIGHT AFTER THE END OF THE INTERVIEW**

**ENT1. What is the interviewee ethnicity?**

1. White
2. Black
3. Mixed race
4. Native
5. Asian

**ENT2. The household where the interview took place is:**

1. In a slum
2. Housing block
3. Next to a slum
4. There is no slum next to it

**ENT3. The household where the interview took place is:**

1. A house in an urbanized neighborhood
2. A house in an neighborhood weakly urbanized
3. A house in a closed neighborhood
4. A vila house with security gate at the entrance
5. One building apartment with a concierge and entrance gate
6. One building apartment without a concierge and entrance gate
7. A room in a collective sharehouse
8. Other

**ENT4. The household where the interview took place look like:**

1. Socio Economic Classification "A"
2. Socio Economic Classification "B"
3. Socio Economic Classification "C"
4. Socio Economic Classification "D"
5. Socio Economic Classification "E"

**(THANK AND TERMINATE)**



## » Sumário Indicadores TIC DOMICÍLIOS

### » Summary Indicators ICT HOUSEHOLDS

|                                                                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A1 - PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS TIC<br><i>PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ICT EQUIPMENTS</i>                                                                         | 159 |
| B1 - PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM COMPUTADOR<br><i>PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH COMPUTER</i>                                                                                             | 162 |
| B2 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM ACESSO AO COMPUTADOR EM CASA<br><i>PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH COMPUTER ACCESS AT HOME</i>                                                           | 163 |
| B3 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM O COMPUTADOR, DE QUALQUER LOCAL<br><i>PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USED A COMPUTER (FROM ANY LOCATION)</i>                                      | 164 |
| B4 - LOCAL DE USO INDIVIDUAL DO COMPUTADOR<br><i>LOCATION OF INDIVIDUAL USE OF COMPUTER</i>                                                                                              | 165 |
| B5 - FREQUÊNCIA DE USO INDIVIDUAL DO COMPUTADOR<br><i>FREQUENCY OF INDIVIDUAL USE OF COMPUTER</i>                                                                                        | 166 |
| C1 - PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM INTERNET<br><i>PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH INTERNET ACCESS</i>                                                                                        | 167 |
| C2 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO<br><i>PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH INTERNET ACCESS AT HOME</i>                                                         | 168 |
| C3 - TIPO DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO<br><i>TYPE OF DEVICE USED TO ACCESS THE INTERNET AT HOME</i>                                                                | 169 |
| C4 - TIPO DE CONEXÃO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO<br><i>PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ACCESS TO THE INTERNET BY ACCESS TYPE</i>                                                   | 171 |
| C5 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE ACESSARAM A INTERNET, DE QUALQUER LOCAL<br><i>PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO ACCESSED THE INTERNET (FROM ANY LOCATION)</i>                               | 173 |
| C6 - LOCAL DE ACESSO INDIVIDUAL À INTERNET<br><i>LOCATION OF INDIVIDUAL INTERNET ACCESS</i>                                                                                              | 174 |
| C7 - FREQUÊNCIA DO ACESSO INDIVIDUAL À INTERNET<br><i>FREQUENCY OF INDIVIDUAL ACCESS TO THE INTERNET</i>                                                                                 | 175 |
| C8 - TEMPO GASTO NA INTERNET POR SEMANA<br><i>TIME SPENT ON INTERNET – WEEKLY</i>                                                                                                        | 176 |
| C9 - BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET EM CASA<br><i>REASONS FOR NOT ACCESSING INTERNET AT HOME</i>                                                                                         | 177 |
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - COMUNICAÇÃO<br><i>INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - COMMUNICATION</i>                                                         | 180 |
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - TREINAMENTO E EDUCAÇÃO<br><i>INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - TRAINING AND EDUCATION</i>                                     | 182 |
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - BUSCA DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS ONLINE<br><i>INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - SEARCH FOR INFORMATION AND ONLINE SERVICES</i> | 183 |
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - LAZER<br><i>INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - LEISURE</i>                                                                     | 184 |

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - INTERAÇÃO COM AUTORIDADES PÚBLICAS              | 185 |
| INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - RELATIONSHIP WITH PUBLIC AUTHORITIES         |     |
| C10 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET - BANKING, COMPRA E VENDA DE BENS E SERVIÇOS      | 186 |
| INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS - BANKING, GOODS AND SERVICE PURCHASE AND SALE |     |
| C11 - PROPÓSITOS DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA INTERNET                                       | 187 |
| PURPOSE OF THE INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS                                 |     |
| D1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZAM GOVERNO ELETRÔNICO                                 | 188 |
| PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USE E-GOVERNMENT SERVICES                                      |     |
| D2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET                                   | 189 |
| E-GOVERNMENT SERVICES USED IN THE INTERNET                                                   |     |
| E1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE COMPRARAM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET                 | 193 |
| PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO BOUGHT GOODS AND SERVICES VIA INTERNET                         |     |
| E2 - PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET                                            | 194 |
| PRODUCTS AND SERVICES BOUGHT VIA INTERNET                                                    |     |
| E3 - GASTO MÉDIO COM PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET                            | 198 |
| AVERAGE EXPENSES WITH PRODUCTS AND SERVICES PURCHASED OVER THE INTERNET                      |     |
| E4 - FORMAS DE PAGAMENTO PARA COMPRAS NA INTERNET                                            | 202 |
| PAYMENT CONDITIONS FOR PURCHASES VIA INTERNET                                                |     |
| E5 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM PROBLEMAS AO ADQUIRIR PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET     | 203 |
| PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO HAD PROBLEMS BUYING GOODS AND SERVICES VIA INTERNET            |     |
| E6 - PROBLEMAS OCORRIDOS AO COMPRAR PELA INTERNET                                            | 204 |
| PROBLEMS FACED WHILE BUYING VIA INTERNET                                                     |     |
| E7 - MOTIVOS PARA NÃO COMPRAR PELA INTERNET                                                  | 206 |
| REASONS FOR NOT BUYING VIA INTERNET                                                          |     |
| F1 - PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET                                    | 208 |
| SECURITY PROBLEMS FACED USING THE INTERNET                                                   |     |
| F2 - MEDIDAS DE SEGURANÇA TOMADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR                                  | 210 |
| COMPUTER SECURITY MEASURES ADOPTED                                                           |     |
| F3 - FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS                                                  | 211 |
| ANTIVIRUS UPDATING FREQUENCY                                                                 |     |
| G1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USAM TELEFONE CELULAR                                       | 212 |
| PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USE A MOBILE TELEPHONE                                         |     |
| G2 - ATIVIDADES REALIZADAS PELO TELEFONE CELULAR                                             | 213 |
| ACTIVITIES BY CELL PHONE                                                                     |     |
| H1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE REALIZARAM CURSOS* DE INFORMÁTICA                           | 214 |
| PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH COMPUTING AND INTERNET COURSES                                |     |
| H2 - HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DO COMPUTADOR                                           | 215 |
| COMPUTER RELATED SKILLS                                                                      |     |
| H3 - HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DA INTERNET                                             | 216 |
| INTERNET RELATED SKILLS                                                                      |     |
| H4 - FORMA DE OBTENÇÃO DAS HABILIDADES PARA USO DE INTERNET E COMPUTADOR                     | 218 |
| HOW DID THE PERSON GET HIS/HER COMPUTER AND INTERNET SKILLS                                  |     |

|                                                                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I1 - TIPO DE CONTA DE E-MAIL UTILIZADA<br>TYPE OF E-MAIL ACCOUNT                                                                                         | 219 |
| I2 - QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL DE USO PESSOAL PAGA<br>NUMBER OF E-MAIL ACCOUNTS FOR PERSONAL USE (PAID)                                             | 220 |
| I3 - QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL DE USO PESSOAL GRATUITA<br>NUMBER OF FREE E-MAIL ACCOUNTS FOR PERSONAL USE                                           | 221 |
| I4 - QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL DE TRABALHO<br>NUMBER OF E-MAIL ACCOUNTS FOR WORK                                                                    | 222 |
| I5 - PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL UTILIZADA<br>PRIMARY USE E-MAIL ACCOUNT                                                                                   | 223 |
| J1 - RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL<br>SPAM MESSAGES RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE            | 224 |
| J2 - FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL<br>FREQUENCY OF SPAM AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE   | 225 |
| J3 - NÚMERO DE SPAMS RECEBIDOS NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL<br>NUMBER OF SPAM RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE     | 226 |
| J4 - TEMPO PERDIDO COM SPAMS NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL<br>TIME SPENT WITH SPAM RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE | 227 |
| K1 - VALOR MÁXIMO DECLARADO PARA AQUISIÇÃO DE COMPUTADOR<br>MAXIMUM STATED AMOUNT AN INDIVIDUAL WOULD SPEND FOR A COMPUTER                               | 228 |
| K2 - VALOR MÁXIMO DECLARADO PARA AQUISIÇÃO DE ACESSO A INTERNET<br>MAXIMUM STATED AMOUNT AN INDIVIDUAL WOULD SPEND FOR INTERNET ACCESS                   | 229 |



## A1 – PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS TIC PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ICT EQUIPMENTS

Percentual sobre o total de domicílios\*  
Percentage over the total number of households\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Televisão<br>Television | Antena parabólica<br>Satellite dish | TV por assinatura<br>Cable TV | TV digital<br>Digital TV |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>95,7</b>             | <b>16,5</b>                         | <b>5,39</b>                   | <b>1,37</b>              |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                         |                                     |                               |                          |
| RM SP                                                                         | 97,94                   | 7,27                                | 10,76                         | 2,78                     |
| RM RJ                                                                         | 99,43                   | 9,84                                | 13,6                          | 2,34                     |
| RM BH                                                                         | 96,18                   | 5,6                                 | 3,64                          | 1,02                     |
| Outras SE                                                                     | 96,6                    | 16,88                               | 4,32                          | 1,48                     |
| RM SAL                                                                        | 95,2                    | 3,19                                | 2,96                          | 0,58                     |
| RM REC                                                                        | 95,74                   | 3,79                                | 2,3                           | 0,65                     |
| RM FOR                                                                        | 96,43                   | 0,57                                | 2,11                          | 3,48                     |
| Outras NO                                                                     | 91,29                   | 21,51                               | 1,17                          | 0,28                     |
| RM BEL                                                                        | 97,74                   | 1,12                                | 1,95                          | 0,85                     |
| Outras N                                                                      | 93,41                   | 33,24                               | 2,04                          | 1,05                     |
| RM CUR                                                                        | 94,23                   | 6,67                                | 3,69                          | 0,74                     |
| RM POA                                                                        | 97,1                    | 6,58                                | 5,73                          | 2,48                     |
| Outras S                                                                      | 95,86                   | 28,38                               | 6,89                          | 0,29                     |
| DF                                                                            | 96,8                    | 8,7                                 | 10,55                         | 3,85                     |
| Outras CO                                                                     | 95,29                   | 27,38                               | 3,98                          | 1,12                     |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                         |                                     |                               |                          |
| < R\$ 300                                                                     | 85,82                   | 7,53                                | 0,37                          | 0,27                     |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 93,64                   | 9,9                                 | 0,86                          | 1,13                     |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 96,96                   | 16,69                               | 1,93                          | 0,33                     |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 98,42                   | 18,29                               | 8,54                          | 2,18                     |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 99,42                   | 27,35                               | 17,84                         | 3,64                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                         |                                     |                               |                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 91,71                   | 12                                  | 1,01                          | 0,4                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 94,35                   | 14,62                               | 4                             | 1,06                     |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 94,82                   | 13,65                               | 3,6                           | 0,59                     |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 98,41                   | 16,23                               | 6,11                          | 2,96                     |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 96,7                    | 17,1                                | 3,64                          | 1,62                     |
| Médio<br>High School complete                                                 | 98,64                   | 20,61                               | 8,61                          | 1,94                     |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 99,57                   | 28,22                               | 15,88                         | 1,84                     |
| Superior<br>College complete                                                  | 98,48                   | 22,95                               | 14,28                         | 3,59                     |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                         |                                     |                               |                          |
| Masculino<br>Male                                                             | 95,09                   | 17,6                                | 6,69                          | 1,96                     |
| Feminino<br>Female                                                            | 96,18                   | 15,64                               | 4,38                          | 0,91                     |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                         |                                     |                               |                          |
| A                                                                             | 100                     | 30,28                               | 40,58                         | 5,04                     |
| B                                                                             | 99,98                   | 27,84                               | 16,57                         | 3,89                     |
| C                                                                             | 99,75                   | 18,11                               | 5,17                          | 1,48                     |
| D - E                                                                         | 91,12                   | 11,22                               | 0,67                          | 0,35                     |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                         |                                     |                               |                          |
| 10 - 15                                                                       | 96,79                   | 14,56                               | 1,38                          | 0,98                     |
| 16 - 24                                                                       | 96,5                    | 18,96                               | 8,11                          | 2,06                     |
| 25 - 34                                                                       | 94,9                    | 14,97                               | 6,22                          | 1,73                     |
| 35 - 44                                                                       | 95,91                   | 15,91                               | 4,3                           | 1,08                     |
| 45 - 59                                                                       | 96,78                   | 18,49                               | 3,88                          | 0,64                     |
| 60 +                                                                          | 94,12                   | 14,52                               | 3,58                          | 1                        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## A1 – PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS TIC (continuação I)

### PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ICT EQUIPMENTS (continuation I)

Percentual sobre o total de domicílios\*

Percentage over the total number of households\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Rádio<br>Radio | Telefone Fixo<br>Fixed line telephone | Telefone Celular Móvel<br>Mobile phone | Telefone celular com acesso à internet<br>(Base: Possui aparelho celular)<br>Internet enabled mobile phone<br>(Base: Owns a cell phone) |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>91,64</b>   | <b>54,02</b>                          | <b>61,21</b>                           | <b>15,83</b>                                                                                                                            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| RM SP                                                                         | 96,22          | 72,11                                 | 64,66                                  | 21,51                                                                                                                                   |
| RM RJ                                                                         | 95,91          | 70,9                                  | 72,59                                  | 15,16                                                                                                                                   |
| RM BH                                                                         | 97,71          | 58,26                                 | 64,93                                  | 18,08                                                                                                                                   |
| Outras SE                                                                     | 93,18          | 53,68                                 | 58,11                                  | 13,11                                                                                                                                   |
| RM SAL                                                                        | 92,08          | 63,56                                 | 69,77                                  | 23,61                                                                                                                                   |
| RM REC                                                                        | 94,16          | 45,93                                 | 70,62                                  | 20,11                                                                                                                                   |
| RM FOR                                                                        | 88,77          | 39,24                                 | 65,58                                  | 18,77                                                                                                                                   |
| Outras NO                                                                     | 84,41          | 31,82                                 | 44,51                                  | 12,48                                                                                                                                   |
| RM BEL                                                                        | 83,57          | 51,76                                 | 64,3                                   | 26,57                                                                                                                                   |
| Outras N                                                                      | 80,47          | 39,02                                 | 56,21                                  | 10,43                                                                                                                                   |
| RM CUR                                                                        | 95,36          | 70,69                                 | 72,66                                  | 24,13                                                                                                                                   |
| RM POA                                                                        | 95,26          | 59,48                                 | 81,49                                  | 15,58                                                                                                                                   |
| Outras S                                                                      | 95,58          | 59,56                                 | 63,06                                  | 14,61                                                                                                                                   |
| DF                                                                            | 93,67          | 69,21                                 | 84,47                                  | 28,41                                                                                                                                   |
| Outras CO                                                                     | 88,31          | 53,36                                 | 71,71                                  | 18,14                                                                                                                                   |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| < R\$ 300                                                                     | 80,25          | 15,47                                 | 26,75                                  | 5,65                                                                                                                                    |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 87,56          | 31,91                                 | 42,65                                  | 7,72                                                                                                                                    |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 92,23          | 52,31                                 | 60,24                                  | 12,02                                                                                                                                   |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 96,61          | 72,57                                 | 77,75                                  | 18,91                                                                                                                                   |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 98,78          | 87,26                                 | 90,48                                  | 36,61                                                                                                                                   |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 85,61          | 41,15                                 | 38,92                                  | 4,65                                                                                                                                    |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 89,99          | 47,34                                 | 48,13                                  | 7,75                                                                                                                                    |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 91,71          | 43,9                                  | 62,78                                  | 10,6                                                                                                                                    |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 93,28          | 58,05                                 | 64,68                                  | 14,02                                                                                                                                   |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 92,96          | 54,7                                  | 70,16                                  | 26,32                                                                                                                                   |
| Médio<br>High School complete                                                 | 95,67          | 65,4                                  | 75,48                                  | 25,28                                                                                                                                   |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 97,35          | 80,59                                 | 86,18                                  | 36,04                                                                                                                                   |
| Superior<br>College complete                                                  | 95,92          | 88,41                                 | 83,94                                  | 29,79                                                                                                                                   |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| Masculino<br>Male                                                             | 92,55          | 55,25                                 | 61,25                                  | 16,31                                                                                                                                   |
| Feminino<br>Female                                                            | 90,93          | 53,06                                 | 61,17                                  | 15,45                                                                                                                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| A                                                                             | 99,72          | 97,12                                 | 95,89                                  | 45,23                                                                                                                                   |
| B                                                                             | 99,07          | 89,76                                 | 89,26                                  | 34,16                                                                                                                                   |
| C                                                                             | 97,57          | 67,48                                 | 72,75                                  | 17,55                                                                                                                                   |
| D - E                                                                         | 84,5           | 31,01                                 | 42,36                                  | 7,67                                                                                                                                    |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                |                                       |                                        |                                                                                                                                         |
| 10 - 15                                                                       | 92,7           | 47,31                                 | 60,39                                  | 19,02                                                                                                                                   |
| 16 - 24                                                                       | 93,68          | 56,05                                 | 74,12                                  | 28,29                                                                                                                                   |
| 25 - 34                                                                       | 91,13          | 47,02                                 | 65,89                                  | 19,32                                                                                                                                   |
| 35 - 44                                                                       | 92,46          | 51,97                                 | 59,27                                  | 12,35                                                                                                                                   |
| 45 - 59                                                                       | 92,54          | 59,33                                 | 57,28                                  | 9,07                                                                                                                                    |
| 60 +                                                                          | 86,09          | 62,94                                 | 39,62                                  | 4                                                                                                                                       |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## A1 – PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS TIC (continuação II) PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ICT EQUIPMENTS (continuation II)

Percentual sobre o total de domicílios\*  
Percentage over the total number of households\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Console de jogo (vídeo<br>game, etc.)<br>Game Console | Computador de mesa<br>Desktop computer | Computador portátil<br>(laptop, etc.)<br>Portable computer | Computador de mão<br>(palmtop, etc.)<br>Handheld computer |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>19,62</b>                                          | <b>16,57</b>                           | <b>0,8</b>                                                 | <b>0,45</b>                                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| RM SP                                                                         | 28,82                                                 | 27,12                                  | 0,74                                                       | 1,66                                                      |
| RM RJ                                                                         | 28,19                                                 | 21,75                                  | 0,88                                                       | 0,53                                                      |
| RM BH                                                                         | 23,84                                                 | 18,33                                  | 0,79                                                       | 0,15                                                      |
| Outras SE                                                                     | 20,49                                                 | 16,01                                  | 0,97                                                       | 0,43                                                      |
| RM SAL                                                                        | 17,1                                                  | 15,78                                  | 0,43                                                       | 0                                                         |
| RM REC                                                                        | 21,55                                                 | 12,84                                  | 0,28                                                       | 0,28                                                      |
| RM FOR                                                                        | 16,82                                                 | 8,26                                   | 0,44                                                       | 0,13                                                      |
| Outras NO                                                                     | 10,61                                                 | 8,09                                   | 0,62                                                       | -                                                         |
| RM BEL                                                                        | 13,15                                                 | 11,5                                   | 0,39                                                       | -                                                         |
| Outras N                                                                      | 13,1                                                  | 9,13                                   | 0,1                                                        | 0,2                                                       |
| RM CUR                                                                        | 26,6                                                  | 22,87                                  | 1,48                                                       | 0,18                                                      |
| RM POA                                                                        | 21,23                                                 | 21,4                                   | 0,67                                                       | 0,19                                                      |
| Outras S                                                                      | 18,71                                                 | 19,08                                  | 1,15                                                       | 0,28                                                      |
| DF                                                                            | 28                                                    | 31,35                                  | 2,21                                                       | 1,85                                                      |
| Outras CO                                                                     | 13,39                                                 | 13,24                                  | 0,76                                                       | 0,12                                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| < R\$ 300                                                                     | 5,11                                                  | 2                                      | -                                                          | -                                                         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 9,12                                                  | 2,96                                   | -                                                          | -                                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 15,91                                                 | 7,27                                   | 0,04                                                       | 0,01                                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 31,1                                                  | 22,03                                  | 1,27                                                       | 0,47                                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 36,56                                                 | 52,46                                  | 3,35                                                       | 2,3                                                       |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 7,84                                                  | 3,16                                   | 0,01                                                       | -                                                         |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 14,23                                                 | 6,58                                   | 0,2                                                        | -                                                         |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 17,28                                                 | 7,08                                   | 0,24                                                       | 0,03                                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 23,5                                                  | 13,46                                  | 1,34                                                       | 0,04                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 24,01                                                 | 17,27                                  | 0,69                                                       | 0,34                                                      |
| Médio<br>High School complete                                                 | 28,45                                                 | 26,21                                  | 0,71                                                       | 0,65                                                      |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 34,68                                                 | 53,78                                  | 2,35                                                       | 1,77                                                      |
| Superior<br>College complete                                                  | 29,88                                                 | 65,95                                  | 6,04                                                       | 4,12                                                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| Masculino<br>Male                                                             | 19,54                                                 | 18,94                                  | 1,09                                                       | 0,54                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 19,69                                                 | 14,72                                  | 0,58                                                       | 0,38                                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| A                                                                             | 50,02                                                 | 88,74                                  | 9,44                                                       | 4,64                                                      |
| B                                                                             | 40,47                                                 | 55,55                                  | 3,28                                                       | 2,04                                                      |
| C                                                                             | 25,71                                                 | 16,08                                  | 0,37                                                       | 0,17                                                      |
| D - E                                                                         | 7,32                                                  | 1,99                                   | 0,01                                                       | 0,00                                                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                       |                                        |                                                            |                                                           |
| 10 - 15                                                                       | 22,05                                                 | 11,15                                  | 0,51                                                       | 0,04                                                      |
| 16 - 24                                                                       | 26,47                                                 | 23,23                                  | 0,99                                                       | 0,53                                                      |
| 25 - 34                                                                       | 22,17                                                 | 16,02                                  | 0,82                                                       | 0,72                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 20,39                                                 | 16,29                                  | 0,82                                                       | 0,21                                                      |
| 45 - 59                                                                       | 15,22                                                 | 15,39                                  | 0,88                                                       | 0,85                                                      |
| 60 +                                                                          | 5,98                                                  | 8,18                                   | 0,32                                                       | -                                                         |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## B1 – PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM COMPUTADOR

### PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH COMPUTER

Percentual sobre o total de domicílios\*

Percentage over the total number of households\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab variables</i>                                 | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>16,91</b>                             |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                          |
| RM SP                                                                                | 27,3                                     |
| RM RJ                                                                                | 22,1                                     |
| RM BH                                                                                | 18,48                                    |
| Outras SE                                                                            | 16,57                                    |
| RM SAL                                                                               | 15,78                                    |
| RM REC                                                                               | 12,98                                    |
| RM FOR                                                                               | 8,45                                     |
| Outras NO                                                                            | 8,34                                     |
| RM BEL                                                                               | 11,63                                    |
| Outras N                                                                             | 9,23                                     |
| RM CUR                                                                               | 23,42                                    |
| RM POA                                                                               | 21,57                                    |
| Outras S                                                                             | 19,67                                    |
| DF                                                                                   | 31,72                                    |
| Outras CO                                                                            | 13,36                                    |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                                 |                                          |
| < R\$ 300                                                                            | 2                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 2,96                                     |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 7,3                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 23,06                                    |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 53,4                                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 3,17                                     |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 6,78                                     |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 7,25                                     |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 14,24                                    |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 17,47                                    |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 26,6                                     |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 54,32                                    |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 67,88                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                          |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 19,3                                     |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 15,05                                    |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                          |
| A                                                                                    | 89,48                                    |
| B                                                                                    | 56,94                                    |
| C                                                                                    | 16,4                                     |
| D - E                                                                                | 2                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                          |
| 10 - 15                                                                              | 11,64                                    |
| 16 - 24                                                                              | 24,16                                    |
| 25 - 34                                                                              | 18,15                                    |
| 35 - 44                                                                              | 17,58                                    |
| 45 - 59                                                                              | 15,46                                    |
| 60 +                                                                                 | 8,11                                     |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

## B2 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM ACESSO AO COMPUTADOR EM CASA

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH COMPUTER ACCESS AT HOME

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab variables</i>                                 | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>11,37</b>                             |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                          |
| RM SP                                                                                | 17,99                                    |
| RM RJ                                                                                | 14,07                                    |
| RM BH                                                                                | 11,82                                    |
| Outras SE                                                                            | 10,81                                    |
| RM SAL                                                                               | 10,63                                    |
| RM REC                                                                               | 9,4                                      |
| RM FOR                                                                               | 5,37                                     |
| Outras NO                                                                            | 5,87                                     |
| RM BEL                                                                               | 6,62                                     |
| Outras N                                                                             | 6,23                                     |
| RM CUR                                                                               | 16,73                                    |
| RM POA                                                                               | 16,88                                    |
| Outras S                                                                             | 14,01                                    |
| DF                                                                                   | 21,61                                    |
| Outras CO                                                                            | 9,1                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                          |
| < R\$ 300                                                                            | 1,45                                     |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 1,8                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 4,3                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 14,78                                    |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 38,6                                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 1,5                                      |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 3,39                                     |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 3,87                                     |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 8,41                                     |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 11,64                                    |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 18,33                                    |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 39,42                                    |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 53,06                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                          |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 13,14                                    |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 9,99                                     |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                          |
| A                                                                                    | 70,45                                    |
| B                                                                                    | 40,73                                    |
| C                                                                                    | 10,04                                    |
| D - E                                                                                | 0,92                                     |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                          |
| 10 - 15                                                                              | 8,49                                     |
| 16 - 24                                                                              | 16,47                                    |
| 25 - 34                                                                              | 12,11                                    |
| 35 - 44                                                                              | 11,79                                    |
| 45 - 59                                                                              | 10,56                                    |
| 60 +                                                                                 | 4,4                                      |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

## B3 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM O COMPUTADOR, DE QUALQUER LOCAL

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USED A COMPUTER (FROM ANY LOCATION)

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Há menos de 3 meses<br>Within the last 3 months | Entre 3 e 6 meses atrás<br>Between 3 and 6 months ago | Entre 6 e 12 meses atrás<br>Between 6 and 12 months ago | Há mais de 12 meses<br>More than 12 months ago | Nunca usou um computador<br>Never |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>29,72</b>                                    | <b>3,21</b>                                           | <b>3,64</b>                                             | <b>8,63</b>                                    | <b>54,79</b>                      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| RM SP                                                                                | 38,90                                           | 3,84                                                  | 4,23                                                    | 8,38                                           | 44,65                             |
| RM RJ                                                                                | 34,37                                           | 3,73                                                  | 4,15                                                    | 7,58                                           | 50,17                             |
| RM BH                                                                                | 30,65                                           | 2,57                                                  | 4,07                                                    | 6,01                                           | 56,69                             |
| Outras SE                                                                            | 28,80                                           | 3,67                                                  | 4,04                                                    | 8,28                                           | 55,21                             |
| RM SAL                                                                               | 27,73                                           | 4,35                                                  | 4,16                                                    | 11,37                                          | 52,39                             |
| RM REC                                                                               | 27,82                                           | 2,40                                                  | 4,56                                                    | 10,34                                          | 54,88                             |
| RM FOR                                                                               | 26,56                                           | 2,59                                                  | 1,55                                                    | 10,41                                          | 58,88                             |
| Outras NO                                                                            | 19,30                                           | 2,36                                                  | 2,77                                                    | 7,97                                           | 67,60                             |
| RM BEL                                                                               | 28,73                                           | 3,91                                                  | 4,07                                                    | 11,96                                          | 51,33                             |
| Outras N                                                                             | 26,99                                           | 2,83                                                  | 3,59                                                    | 10,47                                          | 56,11                             |
| RM CUR                                                                               | 37,16                                           | 5,17                                                  | 2,76                                                    | 10,90                                          | 44,01                             |
| RM POA                                                                               | 35,36                                           | 3,65                                                  | 5,42                                                    | 8,98                                           | 46,59                             |
| Outras S                                                                             | 31,20                                           | 2,75                                                  | 3,17                                                    | 9,27                                           | 53,61                             |
| DF                                                                                   | 50,11                                           | 3,69                                                  | 2,22                                                    | 8,74                                           | 35,23                             |
| Outras CO                                                                            | 30,21                                           | 2,27                                                  | 3,03                                                    | 8,72                                           | 55,78                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| < R\$ 300                                                                            | 6,86                                            | 2,20                                                  | 2,76                                                    | 7,41                                           | 80,78                             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 14,16                                           | 2,55                                                  | 5,06                                                    | 7,05                                           | 71,18                             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 22,34                                           | 3,59                                                  | 3,04                                                    | 10,33                                          | 60,71                             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 43,06                                           | 3,99                                                  | 3,41                                                    | 10,03                                          | 39,51                             |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 63,59                                           | 2,84                                                  | 4,40                                                    | 7,19                                           | 21,98                             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 4,54                                            | 1,84                                                  | 1,51                                                    | 2,36                                           | 89,75                             |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 6,67                                            | 1,71                                                  | 1,80                                                    | 4,56                                           | 85,25                             |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 15,94                                           | 2,74                                                  | 3,06                                                    | 11,71                                          | 66,54                             |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 26,20                                           | 3,96                                                  | 4,55                                                    | 12,66                                          | 52,63                             |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 42,38                                           | 6,23                                                  | 7,97                                                    | 13,45                                          | 29,97                             |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 53,63                                           | 5,23                                                  | 5,90                                                    | 14,04                                          | 21,20                             |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 85,83                                           | 2,12                                                  | 2,27                                                    | 3,79                                           | 6,00                              |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 84,45                                           | 1,47                                                  | 2,91                                                    | 5,35                                           | 5,82                              |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 32,43                                           | 3,30                                                  | 2,78                                                    | 8,42                                           | 53,06                             |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 27,61                                           | 3,14                                                  | 4,30                                                    | 8,80                                           | 56,15                             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| A                                                                                    | 86,77                                           | 0,22                                                  | 1,40                                                    | 3,22                                           | 8,39                              |
| B                                                                                    | 69,05                                           | 4,22                                                  | 3,49                                                    | 7,19                                           | 16,06                             |
| C                                                                                    | 35,21                                           | 3,60                                                  | 4,62                                                    | 10,27                                          | 46,30                             |
| D - E                                                                                | 11,11                                           | 2,73                                                  | 3,02                                                    | 8,06                                           | 75,08                             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                   |
| 10 - 15                                                                              | 43,32                                           | 5,89                                                  | 6,52                                                    | 7,73                                           | 36,54                             |
| 16 - 24                                                                              | 52,91                                           | 5,58                                                  | 6,08                                                    | 12,27                                          | 23,16                             |
| 25 - 34                                                                              | 33,07                                           | 3,81                                                  | 4,41                                                    | 11,94                                          | 46,78                             |
| 35 - 44                                                                              | 25,07                                           | 2,48                                                  | 3,01                                                    | 7,47                                           | 61,98                             |
| 45 - 59                                                                              | 20,85                                           | 2,82                                                  | 2,61                                                    | 6,31                                           | 67,41                             |
| 60 +                                                                                 | 5,03                                            | 0,33                                                  | 0,70                                                    | 1,76                                           | 92,17                             |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

Fonte Source: CGL.br

## B4 – LOCAL DE USO INDIVIDUAL DO COMPUTADOR

### LOCATION OF INDIVIDUAL USE OF COMPUTER

Percentual sobre o total de usuários de computador\*

Percentage over the total number of computer users\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Em casa<br>At home | No trabalho<br>At work | Na escola<br>At school | Na casa de outra<br>pessoa **<br>At another person's home | Outro***<br>Other |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>43,10</b>       | <b>26,52</b>           | <b>24,46</b>           | <b>18,33</b>                                              | <b>15,54</b>      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| RM SP                                                                         | 52,37              | 19,46                  | 21,95                  | 14,19                                                     | 15,06             |
| RM RJ                                                                         | 48,21              | 26,75                  | 21,92                  | 21,48                                                     | 12,82             |
| RM BH                                                                         | 40,33              | 26,93                  | 30,67                  | 18,9                                                      | 21,19             |
| Outras SE                                                                     | 44,69              | 24,51                  | 22,63                  | 18,21                                                     | 11,39             |
| RM SAL                                                                        | 41,25              | 25,24                  | 24,86                  | 16,65                                                     | 22,68             |
| RM REC                                                                        | 35,94              | 25,63                  | 24,42                  | 25,86                                                     | 16,49             |
| RM FOR                                                                        | 26,45              | 24,55                  | 23,14                  | 16,89                                                     | 31,53             |
| Outras NO                                                                     | 35,13              | 30,87                  | 22,2                   | 20,81                                                     | 22,76             |
| RM BEL                                                                        | 32,5               | 15,22                  | 29,66                  | 23,02                                                     | 23,91             |
| Outras N                                                                      | 26,9               | 29,21                  | 22,98                  | 19,25                                                     | 22,73             |
| RM CUR                                                                        | 47,55              | 31,75                  | 23,23                  | 22,23                                                     | 10,9              |
| RM POA                                                                        | 45,01              | 26,92                  | 28,82                  | 21,9                                                      | 10,2              |
| Outras S                                                                      | 44,54              | 32,73                  | 32,03                  | 16,32                                                     | 11,09             |
| DF                                                                            | 49,21              | 34,37                  | 25,96                  | 20,48                                                     | 18,21             |
| Outras CO                                                                     | 35,06              | 30,24                  | 27,52                  | 16,39                                                     | 17,98             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| < R\$ 300                                                                     | 19,35              | 15,86                  | 38,98                  | 25,59                                                     | 11,35             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 14,08              | 13,72                  | 35,11                  | 24,15                                                     | 18,19             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 19,68              | 22,7                   | 28,07                  | 21,31                                                     | 22,4              |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 40,03              | 26,94                  | 21,53                  | 19,29                                                     | 17,72             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 68,73              | 34,81                  | 19,22                  | 14,09                                                     | 8,55              |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 20,75              | 5,03                   | 38,48                  | 28,38                                                     | 13,97             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 14,45              | 12,34                  | 39,26                  | 17,61                                                     | 16                |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 19,54              | 10,89                  | 31,32                  | 22,93                                                     | 19,02             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 30,58              | 17,93                  | 22                     | 24,41                                                     | 13,37             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 31,72              | 15,47                  | 30,23                  | 20,95                                                     | 21,02             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 42,4               | 30,38                  | 12,89                  | 19,03                                                     | 20,35             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 59,31              | 31,65                  | 39,28                  | 13,37                                                     | 9,09              |
| Superior<br>College complete                                                  | 73,57              | 49,8                   | 12,3                   | 10,89                                                     | 5,91              |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| Masculino<br>Male                                                             | 47,33              | 31,18                  | 19,17                  | 17,58                                                     | 16,88             |
| Feminino<br>Female                                                            | 39,22              | 22,25                  | 29,31                  | 19,01                                                     | 14,32             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| A                                                                             | 92,74              | 43,36                  | 18,83                  | 11,12                                                     | 4,92              |
| B                                                                             | 68,35              | 28,31                  | 18,71                  | 13,65                                                     | 10,37             |
| C                                                                             | 30,32              | 25,77                  | 25,52                  | 22,36                                                     | 17,22             |
| D - E                                                                         | 9,67               | 19,47                  | 34,68                  | 19,84                                                     | 24,8              |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                    |                        |                        |                                                           |                   |
| 10 - 15                                                                       | 23,99              | -                      | 43,11                  | 28,47                                                     | 22,37             |
| 16 - 24                                                                       | 39,64              | 20,67                  | 31,73                  | 19,5                                                      | 20,21             |
| 25 - 34                                                                       | 42,69              | 36,98                  | 19,35                  | 18,39                                                     | 13,76             |
| 35 - 44                                                                       | 45,5               | 25,11                  | 21,5                   | 16,26                                                     | 11,35             |
| 45 - 59                                                                       | 50,65              | 30,58                  | 21,19                  | 15,32                                                     | 13,34             |
| 60 +                                                                          | 47,38              | 6,5                    | 6,2                    | 35,32                                                     | 14,88             |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.538 entrevistados que usaram computador nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\*\* Amigo, vizinho ou familiar. \*\*\* Hotel, aeroporto, internet café, etc.

\* Base: 2.538 respondents who used the computer during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

\*\* Friend, neighbor or relative \*\*\* Hotel, airport, internet cafe, etc.

## B5 – FREQUÊNCIA DE USO INDIVIDUAL DO COMPUTADOR

### FREQUENCY OF INDIVIDUAL USE OF COMPUTER

Percentual sobre o total de usuários de computador\*  
Percentage over the total number of computer users\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Diariamente<br>Daily | Pelo menos uma vez por<br>semana<br>At least once a week | Pelo menos uma vez<br>por mês<br>At least once a month | Menos do que uma vez<br>por mês<br>Less then once a month |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>46,37</b>         | <b>37,21</b>                                             | <b>10,78</b>                                           | <b>5,64</b>                                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| RM SP                                                                         | 40,2                 | 41,86                                                    | 13,17                                                  | 4,78                                                      |
| RM RJ                                                                         | 48,4                 | 37,77                                                    | 10,14                                                  | 3,69                                                      |
| RM BH                                                                         | 38,78                | 34,33                                                    | 15,86                                                  | 11,03                                                     |
| Outras SE                                                                     | 44,69                | 41,23                                                    | 9,76                                                   | 4,32                                                      |
| RM SAL                                                                        | 49,87                | 32,12                                                    | 10,43                                                  | 7,58                                                      |
| RM REC                                                                        | 46,02                | 38,76                                                    | 9,65                                                   | 5,57                                                      |
| RM FOR                                                                        | 42,01                | 42,99                                                    | 11,62                                                  | 3,38                                                      |
| Outras NO                                                                     | 47,13                | 31,64                                                    | 12,66                                                  | 8,58                                                      |
| RM BEL                                                                        | 49,62                | 28,37                                                    | 14,76                                                  | 7,26                                                      |
| Outras N                                                                      | 49,49                | 32,36                                                    | 11,75                                                  | 6,4                                                       |
| RM CUR                                                                        | 47,58                | 33,13                                                    | 9,42                                                   | 9,87                                                      |
| RM POA                                                                        | 44,84                | 41,72                                                    | 6,84                                                   | 6,6                                                       |
| Outras S                                                                      | 53,17                | 33,67                                                    | 6,72                                                   | 6,43                                                      |
| DF                                                                            | 51,72                | 30,79                                                    | 12,95                                                  | 4,54                                                      |
| Outras CO                                                                     | 52,53                | 32,59                                                    | 10,85                                                  | 4,03                                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| < R\$ 300                                                                     | 24,78                | 52,27                                                    | 15,36                                                  | 7,6                                                       |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 25,36                | 42,9                                                     | 17,09                                                  | 14,65                                                     |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 32,86                | 47,5                                                     | 12,99                                                  | 6,65                                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 44,07                | 40,14                                                    | 10,18                                                  | 5,61                                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 64,43                | 24,67                                                    | 7,74                                                   | 3,17                                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 13,27                | 63,03                                                    | 14,07                                                  | 9,62                                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 25,95                | 53,36                                                    | 6,08                                                   | 14,61                                                     |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 20,41                | 49,73                                                    | 18,57                                                  | 11,29                                                     |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 33,14                | 38,94                                                    | 18,28                                                  | 9,64                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 38,37                | 47,64                                                    | 10,32                                                  | 3,66                                                      |
| Médio<br>High School complete                                                 | 49,79                | 33,11                                                    | 11,15                                                  | 5,95                                                      |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 64,01                | 27,29                                                    | 4,99                                                   | 3,71                                                      |
| Superior<br>College complete                                                  | 64,38                | 27,08                                                    | 8,33                                                   | 0,21                                                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| Masculino<br>Male                                                             | 53,44                | 32,26                                                    | 9,45                                                   | 4,85                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 39,88                | 41,76                                                    | 11,99                                                  | 6,37                                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| A                                                                             | 73,35                | 20,92                                                    | 5,53                                                   | 0,2                                                       |
| B                                                                             | 60,13                | 30,18                                                    | 6,76                                                   | 2,94                                                      |
| C                                                                             | 40,54                | 40,56                                                    | 12,26                                                  | 6,64                                                      |
| D - E                                                                         | 25,42                | 47,85                                                    | 16,57                                                  | 10,17                                                     |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                      |                                                          |                                                        |                                                           |
| 10 - 15                                                                       | 19,11                | 52,88                                                    | 17,59                                                  | 10,42                                                     |
| 16 - 24                                                                       | 47,11                | 39,57                                                    | 9,3                                                    | 4,02                                                      |
| 25 - 34                                                                       | 53,65                | 29,78                                                    | 9,94                                                   | 6,62                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 39,22                | 41,53                                                    | 13,29                                                  | 5,96                                                      |
| 45 - 59                                                                       | 50,73                | 32,92                                                    | 11,97                                                  | 4,38                                                      |
| 60 +                                                                          | 16,09                | 48,72                                                    | 10,61                                                  | 24,57                                                     |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.538 entrevistados que usaram computador nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 2.538 respondents who used the computer during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## C1 – PROPORÇÃO DE DOMICÍLIOS COM INTERNET

### PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH INTERNET ACCESS

Percentual sobre o total de domicílios\*  
Percentage over the total number of households\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab variables | Porcentagem (%)<br>Percentage (%) |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>12,93</b>                      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                          |                                   |
| RM SP                                         | 21,91                             |
| RM RJ                                         | 17,55                             |
| RM BH                                         | 12,28                             |
| Outras SE                                     | 12,92                             |
| RM SAL                                        | 13,35                             |
| RM REC                                        | 10,44                             |
| RM FOR                                        | 6,80                              |
| Outras NO                                     | 6,29                              |
| RM BEL                                        | 6,53                              |
| Outras N                                      | 5,05                              |
| RM CUR                                        | 19,16                             |
| RM POA                                        | 14,54                             |
| Outras S                                      | 14,00                             |
| DF                                            | 27,29                             |
| Outras CO                                     | 10,43                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                           |                                   |
| < R\$ 300                                     | 1,12                              |
| R\$ 301 - R\$ 500                             | 1,57                              |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                           | 3,35                              |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                         | 17,45                             |
| R\$ 1.801 +                                   | 46,49                             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>             |                                   |
| A                                             | 84,16                             |
| B                                             | 47,63                             |
| C                                             | 10,90                             |
| D - E                                         | 0,87                              |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

## C2 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH INTERNET ACCESS AT HOME

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Variáveis de Cruzamento<br>Percentage (%)                                     | Porcentagem (%)<br>Percentage (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>9,39</b>                       |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                   |
| RM SP                                                                         | 15,27                             |
| RM RJ                                                                         | 12,41                             |
| RM BH                                                                         | 8,12                              |
| Outras SE                                                                     | 9,74                              |
| RM SAL                                                                        | 11,65                             |
| RM REC                                                                        | 8,06                              |
| RM FOR                                                                        | 4,97                              |
| Outras NO                                                                     | 4,09                              |
| RM BEL                                                                        | 5,56                              |
| Outras N                                                                      | 4,1                               |
| RM CUR                                                                        | 13,79                             |
| RM POA                                                                        | 11,55                             |
| Outras S                                                                      | 10,39                             |
| DF                                                                            | 18,85                             |
| Outras CO                                                                     | 7,64                              |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                   |
| < R\$ 300                                                                     | 1,25                              |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 1,1                               |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 3,24                              |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 11,7                              |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 33,7                              |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 0,97                              |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 2,69                              |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 3,19                              |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 6,68                              |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 9,33                              |
| Médio<br>High School complete                                                 | 15,79                             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 33,61                             |
| Superior<br>College complete                                                  | 42,84                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                   |
| Masculino<br>Male                                                             | 11,31                             |
| Feminino<br>Female                                                            | 7,9                               |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                   |
| A                                                                             | 63,33                             |
| B                                                                             | 33,97                             |
| C                                                                             | 7,63                              |
| D - E                                                                         | 0,95                              |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                   |
| 10 - 15                                                                       | 7,02                              |
| 16 - 24                                                                       | 14,54                             |
| 25 - 34                                                                       | 10,3                              |
| 35 - 44                                                                       | 9,38                              |
| 45 - 59                                                                       | 7,54                              |
| 60 +                                                                          | 3,32                              |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

## C3 – TIPO DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO

### TYPE OF DEVICE USED TO ACCESS THE INTERNET AT HOME

Percentual sobre o total de domicílios com acesso à internet\*

Percentage over the total number of households with Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Computador<br>Desktop computer | Tem internet mas<br>ninguém acessa<br>With Internet, but nobody<br>accesses it | Telefone celular com<br>internet<br>Internet enabled mobile<br>phone | Computador Portátil<br>(laptop)<br>Portable computer |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>59,54</b>                   | <b>25,9</b>                                                                    | <b>21,12</b>                                                         | <b>1,96</b>                                          |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| RM SP                                                                         | 81,61                          | 10,94                                                                          | 19,78                                                                | 1,37                                                 |
| RM RJ                                                                         | 71,79                          | 12,61                                                                          | 23,57                                                                | 2,19                                                 |
| RM BH                                                                         | 51,34                          | 43,95                                                                          | 5,34                                                                 | 1,89                                                 |
| Outras SE                                                                     | 59,7                           | 18,35                                                                          | 27,18                                                                | 2,54                                                 |
| RM SAL                                                                        | 47,65                          | 24,23                                                                          | 43,14                                                                | 1,54                                                 |
| RM REC                                                                        | 43,36                          | 48,31                                                                          | 15,25                                                                | 0,59                                                 |
| RM FOR                                                                        | 33,35                          | 52,2                                                                           | 21,94                                                                | -                                                    |
| Outras NO                                                                     | 45,24                          | 46,2                                                                           | 11,87                                                                | 1,35                                                 |
| RM BEL                                                                        | 23,17                          | 62,46                                                                          | 17,71                                                                | -                                                    |
| Outras N                                                                      | 43,17                          | 42,03                                                                          | 17,39                                                                | -                                                    |
| RM CUR                                                                        | 57,21                          | 33,35                                                                          | 17,19                                                                | 3,33                                                 |
| RM POA                                                                        | 64,49                          | 16,53                                                                          | 18,98                                                                | 2,33                                                 |
| Outras S                                                                      | 58,51                          | 24,23                                                                          | 23,29                                                                | 2,39                                                 |
| DF                                                                            | 71,12                          | 25,07                                                                          | 16,3                                                                 | 2,86                                                 |
| Outras CO                                                                     | 47,88                          | 38,11                                                                          | 17,06                                                                | 2,87                                                 |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| < R\$ 300                                                                     | 19,61                          | 62,01                                                                          | 18,39                                                                | -                                                    |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 21,75                          | 63,86                                                                          | 14,65                                                                | -                                                    |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 26,62                          | 45,03                                                                          | 28,31                                                                | 0,08                                                 |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 57,41                          | 28,08                                                                          | 15,83                                                                | 1,73                                                 |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 81,09                          | 9,87                                                                           | 23,24                                                                | 3,35                                                 |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 33,85                          | 54,25                                                                          | 11,22                                                                | -                                                    |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 44,87                          | 35,45                                                                          | 19                                                                   | -                                                    |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 39,68                          | 41,53                                                                          | 20,18                                                                | -                                                    |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 52,04                          | 31,72                                                                          | 21,96                                                                | 6,13                                                 |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 39,23                          | 35,28                                                                          | 30,82                                                                | 0,78                                                 |
| Médio<br>High School complete                                                 | 61,31                          | 22,76                                                                          | 22,42                                                                | 0,43                                                 |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 80,07                          | 11,66                                                                          | 19,24                                                                | 2,8                                                  |
| Superior<br>College complete                                                  | 90,09                          | 7,89                                                                           | 15,25                                                                | 5,94                                                 |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| Masculino<br>Male                                                             | 65,2                           | 20,37                                                                          | 22,35                                                                | 3,07                                                 |
| Feminino<br>Female                                                            | 54,26                          | 31,06                                                                          | 19,97                                                                | 0,92                                                 |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| A                                                                             | 95,47                          | 2,49                                                                           | 20,38                                                                | 7,6                                                  |
| B                                                                             | 80,12                          | 9,65                                                                           | 19,17                                                                | 2,96                                                 |
| C                                                                             | 48,98                          | 33,34                                                                          | 21,93                                                                | 0,49                                                 |
| D - E                                                                         | 12,58                          | 62,58                                                                          | 24,63                                                                | -                                                    |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                |                                                                                |                                                                      |                                                      |
| 10 - 15                                                                       | 38,08                          | 33,58                                                                          | 28,88                                                                | 2,47                                                 |
| 16 - 24                                                                       | 54,35                          | 25,94                                                                          | 27,95                                                                | 1,28                                                 |
| 25 - 34                                                                       | 51,99                          | 32,64                                                                          | 23,36                                                                | 2,45                                                 |
| 35 - 44                                                                       | 65,51                          | 24,21                                                                          | 14,83                                                                | 2,42                                                 |
| 45 - 59                                                                       | 76,07                          | 19,01                                                                          | 8,63                                                                 | 2,05                                                 |
| 60 +                                                                          | 68,38                          | 13,72                                                                          | 22,34                                                                | 1,35                                                 |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.830 domicílios entrevistados com acesso à internet. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.830 interviewed households with internet access. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

### C3 – TIPO DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO (continuação)

#### TYPE OF DEVICE USED TO ACCESS THE INTERNET AT HOME (continuation)

Percentual sobre o total de domicílios com acesso à internet\*  
Percentage over the total number of households with Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Console de jogo<br>(vídeo-game, etc.)<br>Games console | Televisor com acesso à internet<br>TV set with specific<br>Internet device | Computador de mão<br>(palmtop)<br>Handheld computer | Não sabe<br>Doesn't know |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>1,51</b>                                            | <b>0,53</b>                                                                | <b>0,27</b>                                         | <b>0,5</b>               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| RM SP                                                                         | 4,12                                                   | 0,69                                                                       | -                                                   | 0,71                     |
| RM RJ                                                                         | 2,19                                                   | -                                                                          | -                                                   | 1,56                     |
| RM BH                                                                         | 2,52                                                   | -                                                                          | -                                                   | 1,38                     |
| Outras SE                                                                     | 1,24                                                   | 0,65                                                                       | -                                                   | -                        |
| RM SAL                                                                        | 1,03                                                   | 1,7                                                                        | -                                                   | -                        |
| RM REC                                                                        | 0,59                                                   | -                                                                          | -                                                   | -                        |
| RM FOR                                                                        | 0,63                                                   | 0,63                                                                       | -                                                   | 0,63                     |
| Outras NO                                                                     | -                                                      | -                                                                          | -                                                   | -                        |
| RM BEL                                                                        | 0,88                                                   | -                                                                          | -                                                   | 0,98                     |
| Outras N                                                                      | 1,73                                                   | 1,73                                                                       | -                                                   | 1,32                     |
| RM CUR                                                                        | 1,11                                                   | -                                                                          | 0,55                                                | 0,56                     |
| RM POA                                                                        | 0,78                                                   | 0,78                                                                       | -                                                   | -                        |
| Outras S                                                                      | -                                                      | 0,6                                                                        | 1,19                                                | 0,6                      |
| DF                                                                            | 1,91                                                   | 1,47                                                                       | 3,38                                                | 0,95                     |
| Outras CO                                                                     | 1,15                                                   | 0,57                                                                       | 0,57                                                | 0,57                     |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                      | -                                                                          | -                                                   | -                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 0,53                                                   | -                                                                          | -                                                   | -                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | -                                                      | -                                                                          | -                                                   | 1,29                     |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 2,13                                                   | 0,11                                                                       | -                                                   | 0,77                     |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 2,04                                                   | 0,82                                                                       | 0,47                                                | 0,05                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 0,27                                                   | -                                                                          | -                                                   | 0,68                     |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 0,25                                                   | 0,24                                                                       | -                                                   | 1,87                     |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 1,02                                                   | -                                                                          | -                                                   | 0,82                     |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 4,89                                                   | 2,03                                                                       | 0,2                                                 | 0,87                     |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 0,72                                                   | -                                                                          | 0,54                                                | -                        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 0,93                                                   | 0,5                                                                        | 0,09                                                | 0,67                     |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 0,87                                                   | 0,26                                                                       | 0,34                                                | 0,07                     |
| Superior<br>College complete                                                  | 3,82                                                   | 1,41                                                                       | 0,7                                                 | 0,15                     |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| Masculino<br>Male                                                             | 1,56                                                   | 0,89                                                                       | 0,51                                                | 0,35                     |
| Feminino<br>Female                                                            | 1,46                                                   | 0,2                                                                        | 0,05                                                | 0,65                     |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| A                                                                             | 4,55                                                   | 0,85                                                                       | 2,03                                                | -                        |
| B                                                                             | 2,54                                                   | 0,9                                                                        | 0,27                                                | 0,43                     |
| C                                                                             | 0,2                                                    | 0,2                                                                        | -                                                   | 0,77                     |
| D - E                                                                         | 0,43                                                   | 0,21                                                                       | -                                                   | 0,3                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                        |                                                                            |                                                     |                          |
| 10 - 15                                                                       | 2,59                                                   | 0,2                                                                        | 0,2                                                 | 0,39                     |
| 16 - 24                                                                       | 1,56                                                   | 0,14                                                                       | 0,35                                                | 0,34                     |
| 25 - 34                                                                       | 0,53                                                   | 1,08                                                                       | 0,4                                                 | 0,31                     |
| 35 - 44                                                                       | 2,66                                                   | 0,71                                                                       | 0,1                                                 | 0,06                     |
| 45 - 59                                                                       | 0,47                                                   | -                                                                          | 0,27                                                | 2,44                     |
| 60 +                                                                          | 1,65                                                   | 0,39                                                                       | -                                                   | 1,45                     |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.830 domicílios entrevistados com acesso à internet. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.830 interviewed households with internet access. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C4 – TIPO DE CONEXÃO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO

### PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ACCESS TO THE INTERNET BY ACCESS TYPE

Percentual sobre o total de usuários de internet no próprio domicílio\*

Percentage over the total number of Internet users at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Modem dial-up (via telephone)<br>Modem (dial-up access) | Banda larga através de linha Digital<br>para Assinante (DSL)<br>Broadband connection through DSL | Acesso sem fio<br>Mobile phone | Internet via satélite<br>Satellite Internet |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>39,49</b>                                            | <b>8,12</b>                                                                                      | <b>6,28</b>                    | <b>5,31</b>                                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| RM SP                                                                         | 53,41                                                   | 8,23                                                                                             | 3,43                           | 2,68                                        |
| RM RJ                                                                         | 51,19                                                   | 9,47                                                                                             | 14,06                          | 0,73                                        |
| RM BH                                                                         | 38,92                                                   | 1,89                                                                                             | 0,63                           | -                                           |
| Outras SE                                                                     | 38,36                                                   | 3,89                                                                                             | 4,53                           | 15,02                                       |
| RM SAL                                                                        | 28,11                                                   | 8,84                                                                                             | 4,27                           | 2,57                                        |
| RM REC                                                                        | 30,9                                                    | 0,59                                                                                             | 4,87                           | 2,72                                        |
| RM FOR                                                                        | 20,57                                                   | 6,92                                                                                             | 1,26                           | 1,26                                        |
| Outras NO                                                                     | 38,1                                                    | 0,68                                                                                             | 5,19                           | 2,03                                        |
| RM BEL                                                                        | 12,72                                                   | 5,3                                                                                              | 10,29                          | 2,45                                        |
| Outras N                                                                      | 25,3                                                    | 8,71                                                                                             | 2,18                           | 9,57                                        |
| RM CUR                                                                        | 37,16                                                   | 12,77                                                                                            | 4,99                           | -                                           |
| RM POA                                                                        | 47,3                                                    | 8,64                                                                                             | 15,88                          | -                                           |
| Outras S                                                                      | 33,72                                                   | 18,05                                                                                            | 10,71                          | 1,79                                        |
| DF                                                                            | 42,26                                                   | 23,99                                                                                            | 3,34                           | 2,39                                        |
| Outras CO                                                                     | 29,46                                                   | 16,35                                                                                            | 7,94                           | 3,44                                        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| < R\$ 300                                                                     | 17,42                                                   | -                                                                                                | 8,26                           | 4,72                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 11,94                                                   | 0,53                                                                                             | 6,8                            | 4,28                                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 21,43                                                   | 0,61                                                                                             | 8,81                           | 9,11                                        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 42,45                                                   | 5,81                                                                                             | 6,75                           | 2,08                                        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 49,7                                                    | 14,04                                                                                            | 4,88                           | 6,1                                         |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 19,55                                                   | 0,3                                                                                              | 1,31                           | 3,82                                        |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 29,95                                                   | 1,27                                                                                             | 3,04                           | 3,85                                        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 31,44                                                   | 1,47                                                                                             | 7,86                           | 2,04                                        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 27,71                                                   | 6,04                                                                                             | 6,73                           | 3,56                                        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 27,6                                                    | 3,33                                                                                             | 11,3                           | 7,2                                         |
| Médio<br>High School complete                                                 | 38,09                                                   | 9,43                                                                                             | 6,64                           | 7,97                                        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 54,48                                                   | 16,11                                                                                            | 4,58                           | 4,08                                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 62,2                                                    | 13,53                                                                                            | 4,05                           | 4,49                                        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| Masculino<br>Male                                                             | 40,72                                                   | 10,84                                                                                            | 6,96                           | 4,98                                        |
| Feminino<br>Female                                                            | 38,34                                                   | 5,58                                                                                             | 5,65                           | 5,62                                        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| A                                                                             | 61,76                                                   | 17,6                                                                                             | 4,16                           | 6,29                                        |
| B                                                                             | 50,84                                                   | 12,28                                                                                            | 5,1                            | 5,25                                        |
| C                                                                             | 35,06                                                   | 4,77                                                                                             | 7,7                            | 4,86                                        |
| D - E                                                                         | 8,84                                                    | 0,45                                                                                             | 7,02                           | 6,04                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                         |                                                                                                  |                                |                                             |
| 10 - 15                                                                       | 26,67                                                   | 3,93                                                                                             | 5,9                            | 9,83                                        |
| 16 - 24                                                                       | 36,5                                                    | 8,85                                                                                             | 10,23                          | 7,01                                        |
| 25 - 34                                                                       | 33,51                                                   | 8,36                                                                                             | 5,26                           | 6,08                                        |
| 35 - 44                                                                       | 46,05                                                   | 7,88                                                                                             | 4,38                           | 2,25                                        |
| 45 - 59                                                                       | 48,06                                                   | 9,75                                                                                             | 2,5                            | 5,6                                         |
| 60 +                                                                          | 37,05                                                   | -                                                                                                | 2,52                           | 6,45                                        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.830 domicílios entrevistados com acesso à internet. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.830 interviewed households with internet access. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C4 – TIPO DE CONEXÃO PARA ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO (continuação)

PROPORTION OF HOUSEHOLDS WITH ACCESS TO THE INTERNET BY ACCESS TYPE (continuation)

Percentual sobre o total de usuários de internet no próprio domicílio\*

Percentage over the total number of Internet users at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Banda larga através de cabo<br>Broadband connection<br>through cable TV | Banda larga através de Serv.<br>Dig. de Rede Integrada (ISDN)<br>Broadband connection through<br>ISDN | Outra conexão<br>Other connection | Não Sabe/ Não respondeu<br>Did not respond |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>4,03</b>                                                             | <b>3,56</b>                                                                                           | <b>1,64</b>                       | <b>35,28</b>                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| RM SP                                                                         | 3,43                                                                    | 6,86                                                                                                  | 1,37                              | 25,38                                      |
| RM RJ                                                                         | 5,15                                                                    | 1,46                                                                                                  | -                                 | 21,58                                      |
| RM BH                                                                         | 2,07                                                                    | 6,48                                                                                                  | 0,63                              | 50,63                                      |
| Outras SE                                                                     | 7,86                                                                    | 5,18                                                                                                  | 1,3                               | 27,75                                      |
| RM SAL                                                                        | 3,6                                                                     | 3,6                                                                                                   | 17,64                             | 40,56                                      |
| RM REC                                                                        | 2,53                                                                    | 6,04                                                                                                  | 1,17                              | 52,94                                      |
| RM FOR                                                                        | 0,63                                                                    | 5,03                                                                                                  | 0,63                              | 67,48                                      |
| Outras NO                                                                     | 2,7                                                                     | 0,68                                                                                                  | 1,35                              | 52,66                                      |
| RM BEL                                                                        | 1,37                                                                    | 1,47                                                                                                  | 1,14                              | 66,24                                      |
| Outras N                                                                      | 1,73                                                                    | 2,66                                                                                                  | -                                 | 49,85                                      |
| RM CUR                                                                        | 0,55                                                                    | 1,66                                                                                                  | 1,65                              | 44,53                                      |
| RM POA                                                                        | 1,55                                                                    | 2,33                                                                                                  | 2,33                              | 23,52                                      |
| Outras S                                                                      | 2,98                                                                    | 1,19                                                                                                  | 2,45                              | 32,1                                       |
| DF                                                                            | 2,86                                                                    | 2,4                                                                                                   | -                                 | 31,87                                      |
| Outras CO                                                                     | 0,57                                                                    | 0,57                                                                                                  | -                                 | 44,69                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                       | -                                                                                                     | -                                 | 72,94                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 0,33                                                                    | 1,74                                                                                                  | 0,31                              | 76,33                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 1,05                                                                    | 0,35                                                                                                  | 2,36                              | 56,67                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 3,8                                                                     | 1,96                                                                                                  | 1,83                              | 37,27                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 6,66                                                                    | 6,67                                                                                                  | 1,48                              | 17,27                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 1,31                                                                    | -                                                                                                     | -                                 | 73,71                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 0,72                                                                    | 0,48                                                                                                  | 0,56                              | 60,11                                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 0,11                                                                    | 0,31                                                                                                  | 1,88                              | 54,87                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 9,96                                                                    | 5,28                                                                                                  | 0,59                              | 46,59                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 4,32                                                                    | 1,97                                                                                                  | 3,69                              | 44,17                                      |
| Médio<br>High School complete                                                 | 2,12                                                                    | 4,61                                                                                                  | 1,94                              | 31,18                                      |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 5,71                                                                    | 3,58                                                                                                  | 1,8                               | 16,08                                      |
| Superior<br>College complete                                                  | 7,46                                                                    | 7,64                                                                                                  | 0,11                              | 8,69                                       |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| Masculino<br>Male                                                             | 4,91                                                                    | 5,8                                                                                                   | 1,75                              | 28,9                                       |
| Feminino<br>Female                                                            | 3,21                                                                    | 1,46                                                                                                  | 1,53                              | 41,23                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| A                                                                             | 10,02                                                                   | 7,77                                                                                                  | 0,81                              | 6,4                                        |
| B                                                                             | 6,5                                                                     | 5,19                                                                                                  | 1,83                              | 17,62                                      |
| C                                                                             | 1,76                                                                    | 2,29                                                                                                  | 1,59                              | 43,46                                      |
| D - E                                                                         | -                                                                       | 0,19                                                                                                  | 1,69                              | 76,68                                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                         |                                                                                                       |                                   |                                            |
| 10 - 15                                                                       | 5,06                                                                    | 0,4                                                                                                   | 1,24                              | 47,86                                      |
| 16 - 24                                                                       | 3,08                                                                    | 2,57                                                                                                  | 1,94                              | 33,13                                      |
| 25 - 34                                                                       | 3,82                                                                    | 5,17                                                                                                  | 2,17                              | 40,45                                      |
| 35 - 44                                                                       | 4,48                                                                    | 3,21                                                                                                  | 0,99                              | 32,82                                      |
| 45 - 59                                                                       | 7,22                                                                    | 4,55                                                                                                  | 1,57                              | 27,75                                      |
| 60 +                                                                          | 2,95                                                                    | 2,03                                                                                                  | 0,6                               | 51,96                                      |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.830 domicílios entrevistados com acesso à internet. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.830 interviewed households with internet access. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C5 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE ACESSARAM A INTERNET, DE QUALQUER LOCAL PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO ACCESSED THE INTERNET (FROM ANY LOCATION)

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Há menos de 3 meses<br>Within the last 3 months | Entre 3 e 6 meses atrás<br>Between 3 and 6 months ago | Entre 6 e 12 meses atrás<br>Between 6 and 12 months ago | Há mais de 12 meses<br>More than 12 months ago | Nunca usou a internet<br>Never |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>24,41</b>                                    | <b>2,65</b>                                           | <b>2,26</b>                                             | <b>2,93</b>                                    | <b>67,76</b>                   |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| RM SP                                                                         | 33,7                                            | 4,91                                                  | 3,08                                                    | 5,14                                           | 53,17                          |
| RM RJ                                                                         | 30,15                                           | 2,8                                                   | 2,27                                                    | 2,27                                           | 62,5                           |
| RM BH                                                                         | 24,75                                           | 2,47                                                  | 1,82                                                    | 3,01                                           | 67,96                          |
| Outras SE                                                                     | 23,84                                           | 2,75                                                  | 3,01                                                    | 1,91                                           | 68,49                          |
| RM SAL                                                                        | 22,55                                           | 2,58                                                  | 1,44                                                    | 5,89                                           | 67,54                          |
| RM REC                                                                        | 22,34                                           | 2,37                                                  | 1,69                                                    | 3,36                                           | 70,24                          |
| RM FOR                                                                        | 21,49                                           | 2,14                                                  | 0,77                                                    | 3,19                                           | 72,41                          |
| Outras NO                                                                     | 15,47                                           | 0,81                                                  | 1,11                                                    | 1,94                                           | 80,66                          |
| RM BEL                                                                        | 22,22                                           | 2,29                                                  | 1,52                                                    | 2,35                                           | 71,62                          |
| Outras N                                                                      | 18,25                                           | 2,11                                                  | 1,48                                                    | 2,48                                           | 75,67                          |
| RM CUR                                                                        | 29,76                                           | 3,68                                                  | 4,41                                                    | 6,79                                           | 55,36                          |
| RM POA                                                                        | 28,85                                           | 3,91                                                  | 3,91                                                    | 2,88                                           | 60,44                          |
| Outras S                                                                      | 25,09                                           | 2,51                                                  | 2,08                                                    | 3,22                                           | 67,11                          |
| DF                                                                            | 43,13                                           | 3,5                                                   | 2,01                                                    | 5,53                                           | 45,83                          |
| Outras CO                                                                     | 23,91                                           | 2,63                                                  | 1,68                                                    | 3                                              | 68,78                          |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| < R\$ 300                                                                     | 4,81                                            | 1,2                                                   | 1,45                                                    | 1,02                                           | 91,52                          |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 8,81                                            | 1,24                                                  | 1,79                                                    | 1,82                                           | 86,34                          |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 16,7                                            | 3                                                     | 2,07                                                    | 3,45                                           | 74,78                          |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 35,26                                           | 4,1                                                   | 3,03                                                    | 4,32                                           | 53,28                          |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 59,42                                           | 2,76                                                  | 2,86                                                    | 3,08                                           | 31,88                          |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 2,77                                            | 1                                                     | 0,77                                                    | 0,19                                           | 95,27                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 4,27                                            | 0,24                                                  | 1,04                                                    | 0,9                                            | 93,56                          |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 9,68                                            | 2,66                                                  | 1,67                                                    | 3,45                                           | 82,54                          |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 19,81                                           | 2,85                                                  | 2,46                                                    | 5,02                                           | 69,86                          |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 34,66                                           | 5,06                                                  | 4,56                                                    | 4,37                                           | 51,35                          |
| Médio<br>High School complete                                                 | 44,78                                           | 4,46                                                  | 5,03                                                    | 5,63                                           | 40,11                          |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 80,18                                           | 3,31                                                  | 1,57                                                    | 1,77                                           | 13,17                          |
| Superior<br>College complete                                                  | 78,85                                           | 3,76                                                  | 0,25                                                    | 3,91                                           | 13,25                          |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| Masculino<br>Male                                                             | 27,82                                           | 2,87                                                  | 1,72                                                    | 3,25                                           | 64,35                          |
| Feminino<br>Female                                                            | 21,75                                           | 2,48                                                  | 2,68                                                    | 2,67                                           | 70,42                          |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| A                                                                             | 85,57                                           | 0,44                                                  | 0,17                                                    | 1,96                                           | 11,86                          |
| B                                                                             | 63,31                                           | 5,22                                                  | 3,4                                                     | 3,05                                           | 25,01                          |
| C                                                                             | 27,4                                            | 3,03                                                  | 3,11                                                    | 4,29                                           | 62,17                          |
| D - E                                                                         | 7,65                                            | 1,66                                                  | 1,34                                                    | 1,89                                           | 87,46                          |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                 |                                                       |                                                         |                                                |                                |
| 10 - 15                                                                       | 29,8                                            | 3,59                                                  | 2,82                                                    | 2,09                                           | 61,7                           |
| 16 - 24                                                                       | 46,26                                           | 4,65                                                  | 4,44                                                    | 5,07                                           | 39,59                          |
| 25 - 34                                                                       | 26,5                                            | 3,03                                                  | 2,5                                                     | 4,31                                           | 63,66                          |
| 35 - 44                                                                       | 19,92                                           | 2,48                                                  | 1,54                                                    | 2,42                                           | 73,64                          |
| 45 - 59                                                                       | 15,5                                            | 1,35                                                  | 1,59                                                    | 0,77                                           | 80,8                           |
| 60 +                                                                          | 3,9                                             | 0,31                                                  | 0,58                                                    | 0,27                                           | 94,93                          |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 8.540 interviewed households. Survey carried through August/September 2005.

## C6 – LOCAL DE ACESSO INDIVIDUAL À INTERNET

### LOCATION OF INDIVIDUAL INTERNET ACCESS

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | De casa<br>At home | Do<br>trabalho<br>At work | Da<br>escola<br>At<br>school | Da casa de<br>outra pessoa**<br>At another<br>person's home | Centro público de<br>acesso pago***<br>Public Internet<br>access center (paid) | Centro público<br>de acesso gratuito****<br>Public Internet access<br>center (free) | Outros<br>Other |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>42,03</b>       | <b>26,44</b>              | <b>21,32</b>                 | <b>17,68</b>                                                | <b>17,59</b>                                                                   | <b>1,93</b>                                                                         | <b>3,58</b>     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| RM SP                                                                         | 51,69              | 21,32                     | 19,94                        | 17,4                                                        | 15,8                                                                           | 2,73                                                                                | 0,55            |
| RM RJ                                                                         | 48,48              | 28,66                     | 19,53                        | 22,69                                                       | 14,5                                                                           | 1,75                                                                                | 0,58            |
| RM BH                                                                         | 37,77              | 27,68                     | 27,51                        | 20,06                                                       | 19,83                                                                          | -                                                                                   | 5,04            |
| Outras SE                                                                     | 41,88              | 23,03                     | 19,3                         | 15,89                                                       | 14,3                                                                           | 1,15                                                                                | 6,24            |
| RM SAL                                                                        | 43,34              | 24,3                      | 20,36                        | 15,22                                                       | 18,47                                                                          | 7,6                                                                                 | 8,9             |
| RM REC                                                                        | 40,44              | 26,48                     | 18,49                        | 25,94                                                       | 20,27                                                                          | 3,15                                                                                | 1,78            |
| RM FOR                                                                        | 28,52              | 29,22                     | 15,95                        | 15,95                                                       | 34,72                                                                          | 2,93                                                                                | 1,79            |
| Outras NO                                                                     | 33,71              | 28,12                     | 18,95                        | 16,56                                                       | 27,53                                                                          | 2,39                                                                                | 2,33            |
| RM BEL                                                                        | 27,49              | 16,17                     | 27,61                        | 19,15                                                       | 41,29                                                                          | 0,62                                                                                | 1,87            |
| Outras N                                                                      | 23,5               | 34,71                     | 19,16                        | 13,15                                                       | 33,44                                                                          | 2,71                                                                                | 3,84            |
| RM CUR                                                                        | 50,67              | 31,55                     | 17,87                        | 21,54                                                       | 11,12                                                                          | 4,93                                                                                | 2,47            |
| RM POA                                                                        | 41,73              | 30,4                      | 26,82                        | 22,2                                                        | 8,88                                                                           | 2,34                                                                                | 8,88            |
| Outras S                                                                      | 41,75              | 28,99                     | 29,46                        | 18,34                                                       | 9,95                                                                           | 0,56                                                                                | 6,05            |
| DF                                                                            | 49,89              | 35,24                     | 26,22                        | 19,39                                                       | 17,62                                                                          | 1,7                                                                                 | 0,42            |
| Outras CO                                                                     | 34,19              | 32,26                     | 22,55                        | 13,55                                                       | 21,58                                                                          | 1,51                                                                                | 2               |
| <b>RENDÁ INCOME</b>                                                           |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| < R\$ 300                                                                     | 17,94              | 14,75                     | 52,24                        | 20,36                                                       | 15,12                                                                          | 6,59                                                                                | 0,53            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 7,81               | 12,51                     | 30                           | 24,28                                                       | 26,47                                                                          | 3,93                                                                                | 5,26            |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 16,19              | 23,18                     | 25,36                        | 19,4                                                        | 24,57                                                                          | 2,29                                                                                | 5,04            |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 36,57              | 22,26                     | 17,36                        | 21,91                                                       | 21,17                                                                          | 1,15                                                                                | 2,99            |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 66,06              | 35,74                     | 17,27                        | 13,21                                                       | 10,6                                                                           | 1,22                                                                                | 2,66            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 14,7               | 3,84                      | 30,27                        | 30,05                                                       | 22,72                                                                          | 0,52                                                                                | 2,54            |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 11,52              | 5,79                      | 42,86                        | 23,2                                                        | 21,68                                                                          | -                                                                                   | 6,01            |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 27,09              | 7,42                      | 31,82                        | 19,91                                                       | 18,58                                                                          | 1,27                                                                                | 3,45            |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 32,71              | 14,71                     | 17,46                        | 23,05                                                       | 15,04                                                                          | 0,89                                                                                | 9,57            |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 26,01              | 12,98                     | 27,7                         | 23,73                                                       | 24,19                                                                          | 2,19                                                                                | 7,3             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 39,57              | 29,07                     | 8,59                         | 17,79                                                       | 23,51                                                                          | 3,59                                                                                | 3,08            |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 54,91              | 31,07                     | 37,52                        | 13,58                                                       | 11,05                                                                          | 0,96                                                                                | 1,43            |
| Superior<br>College complete                                                  | 67,25              | 51,04                     | 9,57                         | 10,17                                                       | 6,94                                                                           | 0,96                                                                                | 0,62            |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| Masculino<br>Male                                                             | 46,46              | 31,21                     | 17,12                        | 16,62                                                       | 19,39                                                                          | 1,34                                                                                | 2,49            |
| Feminino<br>Female                                                            | 37,61              | 21,68                     | 25,52                        | 18,74                                                       | 15,8                                                                           | 2,51                                                                                | 4,66            |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| A                                                                             | 92,17              | 46,84                     | 18,09                        | 8,54                                                        | 5,04                                                                           | 0,99                                                                                | 2,25            |
| B                                                                             | 63,03              | 28,6                      | 16,76                        | 14,27                                                       | 12,89                                                                          | 1,34                                                                                | 2,43            |
| C                                                                             | 26,54              | 23,37                     | 22,92                        | 22,71                                                       | 19,55                                                                          | 2,36                                                                                | 2,83            |
| D - E                                                                         | 7,66               | 19,85                     | 30,08                        | 16,88                                                       | 30,02                                                                          | 2,65                                                                                | 9,14            |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                    |                           |                              |                                                             |                                                                                |                                                                                     |                 |
| 10 - 15                                                                       | 25,23              | -                         | 36,35                        | 25,52                                                       | 23,69                                                                          | 0,75                                                                                | 8,19            |
| 16 - 24                                                                       | 38,01              | 19,07                     | 29,56                        | 19,07                                                       | 23,15                                                                          | 2,16                                                                                | 3,78            |
| 25 - 34                                                                       | 41,11              | 39,25                     | 16,5                         | 14,84                                                       | 16,22                                                                          | 1,47                                                                                | 3,47            |
| 35 - 44                                                                       | 46,48              | 26                        | 15,06                        | 17,22                                                       | 12,39                                                                          | 2,16                                                                                | 3,38            |
| 45 - 59                                                                       | 52,14              | 29,83                     | 18,19                        | 16,15                                                       | 11,8                                                                           | 0,91                                                                                | 3,32            |
| 60 +                                                                          | 35,8               | 8,38                      | 7,84                         | 37,18                                                       | 12,81                                                                          | 4,17                                                                                | 4,39            |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\*\* Amigo, vizinho ou familiar. \*\*\* Internet café, lanhouse ou similar. \*\*\*\* Telecentro, biblioteca, entidade comunitária, etc.

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

\*\* Friend, neighbor or relative \*\*\* Internet cafe, lanhouse or similar \*\*\*\* Telecenter, library, community center, etc.

## C7 – FREQUÊNCIA DO ACESSO INDIVIDUAL À INTERNET FREQUENCY OF INDIVIDUAL ACCESS TO THE INTERNET

Percentual sobre o total de usuários de internet\*  
Percentage over the total number of Internet users\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Diariamente<br>Daily | Pelo menos uma vez por<br>semana<br>At least once a week | Pelo menos uma vez<br>por mês<br>At least once a month | Menos que uma vez<br>por mês<br>Less than once a month |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>39,64</b>         | <b>40,26</b>                                             | <b>14,06</b>                                           | <b>6,04</b>                                            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| RM SP                                                                         | 36,57                | 41,8                                                     | 16,21                                                  | 5,42                                                   |
| RM RJ                                                                         | 45,03                | 37,08                                                    | 15,55                                                  | 2,34                                                   |
| RM BH                                                                         | 30,8                 | 41,69                                                    | 14,79                                                  | 12,72                                                  |
| Outras SE                                                                     | 36,17                | 46,79                                                    | 11,9                                                   | 5,13                                                   |
| RM SAL                                                                        | 50,37                | 34,38                                                    | 8,88                                                   | 6,37                                                   |
| RM REC                                                                        | 41,39                | 43,27                                                    | 8,72                                                   | 6,61                                                   |
| RM FOR                                                                        | 44,52                | 34,92                                                    | 14,65                                                  | 5,91                                                   |
| Outras NO                                                                     | 30,91                | 39,63                                                    | 17,75                                                  | 11,7                                                   |
| RM BEL                                                                        | 41,05                | 30,6                                                     | 21,52                                                  | 6,84                                                   |
| Outras N                                                                      | 45,28                | 29,01                                                    | 19,61                                                  | 6,1                                                    |
| RM CUR                                                                        | 46,38                | 37                                                       | 8,03                                                   | 8,6                                                    |
| RM POA                                                                        | 34,02                | 46,81                                                    | 10,75                                                  | 8,41                                                   |
| Outras S                                                                      | 47,88                | 34,48                                                    | 12,12                                                  | 5,52                                                   |
| DF                                                                            | 50,25                | 32,17                                                    | 11,54                                                  | 6,05                                                   |
| Outras CO                                                                     | 45,78                | 38,14                                                    | 14,06                                                  | 2,02                                                   |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                          |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| < R\$ 300                                                                     | 10,54                | 71,21                                                    | 11,12                                                  | 7,13                                                   |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 16,01                | 39,32                                                    | 27,7                                                   | 16,97                                                  |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 25,74                | 49,34                                                    | 18,49                                                  | 6,42                                                   |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 32,7                 | 43,94                                                    | 14,62                                                  | 8,74                                                   |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 57,11                | 30,25                                                    | 9,71                                                   | 2,93                                                   |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 5,26                 | 53,1                                                     | 6,81                                                   | 34,83                                                  |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 9,8                  | 47,69                                                    | 23,93                                                  | 18,58                                                  |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 17,95                | 50,3                                                     | 21,85                                                  | 9,91                                                   |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 22,04                | 40,74                                                    | 28,79                                                  | 8,42                                                   |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 30,65                | 48,43                                                    | 16,74                                                  | 4,17                                                   |
| Médio<br>High School complete                                                 | 38,94                | 40,42                                                    | 14,14                                                  | 6,5                                                    |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 56,81                | 34,61                                                    | 5,3                                                    | 3,28                                                   |
| Superior<br>College complete                                                  | 56,25                | 30,67                                                    | 11,99                                                  | 1,1                                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| Masculino<br>Male                                                             | 45,79                | 37,39                                                    | 10,84                                                  | 5,98                                                   |
| Feminino<br>Female                                                            | 33,5                 | 43,12                                                    | 17,27                                                  | 6,11                                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| A                                                                             | 73,65                | 21,5                                                     | 4,46                                                   | 0,39                                                   |
| B                                                                             | 50,99                | 35,89                                                    | 10,36                                                  | 2,76                                                   |
| C                                                                             | 32,09                | 44,11                                                    | 15,62                                                  | 8,18                                                   |
| D - E                                                                         | 15,63                | 49,54                                                    | 23,64                                                  | 11,19                                                  |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                      |                                                          |                                                        |                                                        |
| 10 - 15                                                                       | 14,89                | 48,43                                                    | 24,49                                                  | 12,2                                                   |
| 16 - 24                                                                       | 42,18                | 42,63                                                    | 11,36                                                  | 3,82                                                   |
| 25 - 34                                                                       | 46,2                 | 35,28                                                    | 13,47                                                  | 5,05                                                   |
| 35 - 44                                                                       | 30,82                | 40,76                                                    | 20,3                                                   | 8,12                                                   |
| 45 - 59                                                                       | 39,17                | 43,43                                                    | 12,15                                                  | 5,25                                                   |
| 60 +                                                                          | 21,92                | 34,31                                                    | 3,86                                                   | 39,92                                                  |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## C8 – TEMPO GASTO NA INTERNET POR SEMANA

## TIME SPENT ON INTERNET – WEEKLY

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of Internet users\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Menos de 1h<br>Less than 1h | Entre 1h e 5h<br>Between 1h and 5h | Entre 6h e 10h<br>Between 6h and 10h | Entre 11h e 15h<br>Between 11h and 15h | Entre 16h e 20h<br>Between 16h and 20h | Entre 21h e 30h<br>Between 21h and 30h | Mais de 31h<br>More than 30h |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>24,67</b>                | <b>45,42</b>                       | <b>13,05</b>                         | <b>4,5</b>                             | <b>3,4</b>                             | <b>2,79</b>                            | <b>5,77</b>                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| RM SP                                                                                | 23,17                       | 39,81                              | 14,66                                | 8,15                                   | 6,01                                   | 1,09                                   | 6,56                         |
| RM RJ                                                                                | 25,44                       | 40,64                              | 12,87                                | 4,68                                   | 3,51                                   | 5,85                                   | 7,02                         |
| RM BH                                                                                | 34,58                       | 46,65                              | 9,03                                 | 1,81                                   | 2,52                                   | 1,2                                    | 4,21                         |
| Outras SE                                                                            | 27,35                       | 46,17                              | 14,97                                | 2,3                                    | 3,45                                   | 0,58                                   | 4,61                         |
| RM SAL                                                                               | 23,59                       | 38,78                              | 21,69                                | 4,48                                   | 1,28                                   | 1,92                                   | 8,26                         |
| RM REC                                                                               | 16,59                       | 53,47                              | 11,87                                | 5,57                                   | 0,63                                   | 7,56                                   | 4,31                         |
| RM FOR                                                                               | 20,07                       | 47,29                              | 11,87                                | 4,72                                   | 2,39                                   | 2,39                                   | 8,89                         |
| Outras NO                                                                            | 26,53                       | 50,93                              | 10,04                                | 2,99                                   | 3,52                                   | 2,39                                   | 3,59                         |
| RM BEL                                                                               | 20,53                       | 50,37                              | 11,19                                | 7,34                                   | 2,49                                   | 1,24                                   | 5,6                          |
| Outras N                                                                             | 18,03                       | 50,84                              | 10,35                                | 6,05                                   | 2,71                                   | 6,6                                    | 4,88                         |
| RM CUR                                                                               | 24,66                       | 40,11                              | 9,28                                 | 6,77                                   | 3,71                                   | 4,95                                   | 10,52                        |
| RM POA                                                                               | 23,84                       | 48,98                              | 10,69                                | 5,32                                   | 2,34                                   | 4,73                                   | 4,09                         |
| Outras S                                                                             | 24,33                       | 48,91                              | 12,26                                | 3,9                                    | 1,11                                   | 4,46                                   | 5,02                         |
| DF                                                                                   | 21,48                       | 35,03                              | 14,08                                | 6,79                                   | 5,1                                    | 3,01                                   | 11,08                        |
| Outras CO                                                                            | 20,09                       | 48,69                              | 12,1                                 | 3,51                                   | 2,02                                   | 5,04                                   | 8,55                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| < R\$ 300                                                                            | 50,55                       | 26,84                              | 11,57                                | 8,16                                   | 2,42                                   | -                                      | 0,46                         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 34,88                       | 54,22                              | 4,25                                 | 2,77                                   | -                                      | 0,82                                   | 0,94                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 32,24                       | 49,78                              | 10,99                                | 2,51                                   | 1,07                                   | 1,72                                   | 1,64                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 23,88                       | 50,85                              | 13,52                                | 2,41                                   | 2,95                                   | 1,66                                   | 4,15                         |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 18,27                       | 38,64                              | 15,15                                | 6,64                                   | 5,89                                   | 4,72                                   | 10,46                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 50,74                       | 42,71                              | 5,7                                  | -                                      | -                                      | 0,86                                   |                              |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 44,15                       | 51,54                              | 2,63                                 | 1,68                                   | -                                      | -                                      |                              |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 38,94                       | 39,52                              | 15,8                                 | 1,91                                   | 1,28                                   | 0,79                                   | 1,47                         |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 36,02                       | 43,56                              | 12,63                                | 3,61                                   | 1,41                                   | 2,03                                   | 0,59                         |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 23,61                       | 51,95                              | 9,64                                 | 3,97                                   | 3,54                                   | 2,14                                   | 3,36                         |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 25,39                       | 44,66                              | 11,81                                | 5,09                                   | 3,29                                   | 2,05                                   | 7,69                         |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 13,62                       | 44,29                              | 19,34                                | 5,81                                   | 5,61                                   | 3,51                                   | 7,67                         |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 19,8                        | 45,07                              | 12,03                                | 4,92                                   | 3,47                                   | 6,14                                   | 8,24                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 21,49                       | 43,62                              | 14,42                                | 5,41                                   | 4,06                                   | 2,86                                   | 7,59                         |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 27,84                       | 47,23                              | 11,69                                | 3,58                                   | 2,73                                   | 2,73                                   | 3,95                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| A                                                                                    | 10,58                       | 37,18                              | 20,01                                | 6,93                                   | 8,65                                   | 3,92                                   | 12,57                        |
| B                                                                                    | 16,54                       | 46,9                               | 13,18                                | 7,19                                   | 3,85                                   | 3,89                                   | 8,14                         |
| C                                                                                    | 31,07                       | 42,59                              | 13,65                                | 2,86                                   | 3,07                                   | 2,06                                   | 4,41                         |
| D - E                                                                                | 34,38                       | 53,23                              | 7,88                                 | 1                                      | 0,69                                   | 1,5                                    | 0,31                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                             |                                    |                                      |                                        |                                        |                                        |                              |
| 10 - 15                                                                              | 41,39                       | 47,13                              | 5,48                                 | 2,9                                    | 1                                      | 0,9                                    | 1,06                         |
| 16 - 24                                                                              | 16,89                       | 48,96                              | 14,84                                | 5,79                                   | 3,41                                   | 3,07                                   | 6,51                         |
| 25 - 34                                                                              | 23,05                       | 45,7                               | 12,74                                | 4,21                                   | 5,37                                   | 3,19                                   | 5,48                         |
| 35 - 44                                                                              | 35,72                       | 39,78                              | 12,79                                | 3,42                                   | 1,44                                   | 1,33                                   | 5,04                         |
| 45 - 59                                                                              | 29,65                       | 45,24                              | 7,54                                 | 3,46                                   | 4,28                                   | 4,61                                   | 5,22                         |
| 60 +                                                                                 | 39,86                       | 43,5                               | 7,14                                 | -                                      | -                                      | 3,57                                   | 5,93                         |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## C9 – BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET EM CASA

### REASONS FOR NOT ACCESSING INTERNET AT HOME

Percentual sobre quem não acessou a internet no próprio domicílio\*  
Percentage over the total number of individuals who didn't access the Internet at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Falta do computador<br>There is no computer | O custo do equipamento é muito elevado<br>Equipment costs are too high | O custo do acesso é muito elevado<br>Access costs are too high | Não tenho interesse pela internet<br>I'm not interested in Internet | Falta de habilidades com o computador<br>Lack of computer skills |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>59,01</b>                                | <b>32,97</b>                                                           | <b>20,6</b>                                                    | <b>11,3</b>                                                         | <b>11,02</b>                                                     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| RM SP                                                                                | 66,07                                       | 24,29                                                                  | 14,3                                                           | 13,36                                                               | 8,21                                                             |
| RM RJ                                                                                | 58,84                                       | 28,4                                                                   | 23,09                                                          | 11,37                                                               | 8,42                                                             |
| RM BH                                                                                | 60,76                                       | 32,8                                                                   | 24,09                                                          | 15,61                                                               | 14,9                                                             |
| Outras SE                                                                            | 57,88                                       | 27,56                                                                  | 21,6                                                           | 9,28                                                                | 9,91                                                             |
| RM SAL                                                                               | 69,87                                       | 38,23                                                                  | 22,58                                                          | 10,94                                                               | 13,6                                                             |
| RM REC                                                                               | 60,22                                       | 53,87                                                                  | 27,18                                                          | 7,68                                                                | 7,52                                                             |
| RM FOR                                                                               | 54,38                                       | 31,74                                                                  | 9,84                                                           | 9,77                                                                | 14,5                                                             |
| Outras NO                                                                            | 64,45                                       | 44,84                                                                  | 21,28                                                          | 11,31                                                               | 13,12                                                            |
| RM BEL                                                                               | 49,08                                       | 27,86                                                                  | 20,6                                                           | 13,94                                                               | 9,18                                                             |
| Outras N                                                                             | 49,17                                       | 40,83                                                                  | 24,21                                                          | 12,26                                                               | 22,18                                                            |
| RM CUR                                                                               | 59,96                                       | 32,8                                                                   | 17,51                                                          | 14,21                                                               | 8,06                                                             |
| RM POA                                                                               | 56,17                                       | 25,07                                                                  | 17,7                                                           | 16,22                                                               | 7,66                                                             |
| Outras S                                                                             | 52,88                                       | 29,41                                                                  | 20,98                                                          | 11,79                                                               | 9,81                                                             |
| DF                                                                                   | 64,02                                       | 31,64                                                                  | 26,35                                                          | 9,39                                                                | 7,57                                                             |
| Outras CO                                                                            | 51,95                                       | 35,39                                                                  | 19                                                             | 10,75                                                               | 9,4                                                              |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| < R\$ 300                                                                            | 59,83                                       | 35,6                                                                   | 18,45                                                          | 13,83                                                               | 14,93                                                            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 60,82                                       | 39,83                                                                  | 23,8                                                           | 9,81                                                                | 12,94                                                            |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 58,16                                       | 32,93                                                                  | 21,51                                                          | 11,21                                                               | 11,05                                                            |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 61,23                                       | 28,37                                                                  | 19,7                                                           | 10,41                                                               | 6,62                                                             |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 56,75                                       | 23,53                                                                  | 18,21                                                          | 10,74                                                               | 7,78                                                             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 53,72                                       | 30,13                                                                  | 20,22                                                          | 17,03                                                               | 17,83                                                            |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 57,16                                       | 35,63                                                                  | 18,92                                                          | 12,09                                                               | 14,04                                                            |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 62,29                                       | 38,19                                                                  | 21,06                                                          | 10,04                                                               | 9,2                                                              |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 61,37                                       | 34,87                                                                  | 21,45                                                          | 9,04                                                                | 8,59                                                             |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 62,05                                       | 34,62                                                                  | 20,7                                                           | 7,34                                                                | 7,88                                                             |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 62,34                                       | 28,46                                                                  | 20,25                                                          | 8,15                                                                | 4,83                                                             |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 63,81                                       | 27,95                                                                  | 21,96                                                          | 6,86                                                                | 2,39                                                             |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 51,47                                       | 19,97                                                                  | 28,54                                                          | 3,98                                                                | 3,32                                                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 56,26                                       | 31,04                                                                  | 21,02                                                          | 13,91                                                               | 11,6                                                             |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 61,06                                       | 34,41                                                                  | 20,29                                                          | 9,37                                                                | 10,58                                                            |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| A                                                                                    | 47,72                                       | 5,47                                                                   | 30,9                                                           | 17,15                                                               | 13,48                                                            |
| B                                                                                    | 57,84                                       | 18,28                                                                  | 22,28                                                          | 11,25                                                               | 2,61                                                             |
| C                                                                                    | 59,4                                        | 30,15                                                                  | 20,46                                                          | 10,51                                                               | 7,2                                                              |
| D - E                                                                                | 58,99                                       | 36,94                                                                  | 20,4                                                           | 11,79                                                               | 14,59                                                            |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                             |                                                                        |                                                                |                                                                     |                                                                  |
| 10 - 15                                                                              | 77,96                                       | 32,01                                                                  | 21,29                                                          | 2,67                                                                | 10,14                                                            |
| 16 - 24                                                                              | 60,61                                       | 33,77                                                                  | 21,51                                                          | 6,24                                                                | 8,24                                                             |
| 25 - 34                                                                              | 60,89                                       | 37,03                                                                  | 19,63                                                          | 9,22                                                                | 9,66                                                             |
| 35 - 44                                                                              | 60,99                                       | 35,6                                                                   | 20,66                                                          | 7,85                                                                | 11,07                                                            |
| 45 - 59                                                                              | 65,62                                       | 30,55                                                                  | 24,47                                                          | 15,22                                                               | 10,93                                                            |
| 60 +                                                                                 | 43,45                                       | 22,34                                                                  | 17,1                                                           | 24,58                                                               | 16,44                                                            |

Legenda (subtittle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 6.710 entrevistados que não acessam a internet em casa. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 6.710 respondents who didn't access the Internet at home. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C9 – BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET EM CASA (continuação I)

### REASONS FOR NOT ACCESSING INTERNET AT HOME (continuation I)

Percentual sobre quem não acessou a internet no próprio domicílio\*  
Percentage over the total number of individuals who didn't access the Internet at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Falta de dinheiro / Renda baixa<br>Low income | Não preciso da internet (por não ser útil, desinteressante, etc.)<br>I don't need Internet (isn't useful/interesting) | Tenho acesso à internet em outro lugar<br>I have access to the Internet elsewhere | Não quero a internet (pelo seu conteúdo danoso, etc.)<br>I don't want to have Internet (due to its harmful content, etc.) | Não tem telefone fixo<br>I don't have a fixed line telephone |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>5,59</b>                                   | <b>4,39</b>                                                                                                           | <b>2,49</b>                                                                       | <b>0,93</b>                                                                                                               | <b>0,64</b>                                                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| RM SP                                                                         | 2,33                                          | 4,14                                                                                                                  | 4,04                                                                              | 1,3                                                                                                                       | 0,52                                                         |
| RM RJ                                                                         | 6,7                                           | 4,7                                                                                                                   | 2,56                                                                              | 1,48                                                                                                                      | -                                                            |
| RM BH                                                                         | 10,72                                         | 3,64                                                                                                                  | 0,78                                                                              | 1                                                                                                                         | 0,84                                                         |
| Outras SE                                                                     | 6,57                                          | 3,17                                                                                                                  | 1,07                                                                              | 0,4                                                                                                                       | 0,97                                                         |
| RM SAL                                                                        | 4,79                                          | 4,39                                                                                                                  | 2,07                                                                              | 0,26                                                                                                                      | 0,2                                                          |
| RM REC                                                                        | 2,11                                          | 2,64                                                                                                                  | 0,56                                                                              | 0,25                                                                                                                      | 0,62                                                         |
| RM FOR                                                                        | 12,75                                         | 3,02                                                                                                                  | 3,54                                                                              | 1,39                                                                                                                      | 1,11                                                         |
| Outras NO                                                                     | 4,73                                          | 3,76                                                                                                                  | 1,85                                                                              | 0,36                                                                                                                      | 0,42                                                         |
| RM BEL                                                                        | 16,57                                         | 3,27                                                                                                                  | 5,15                                                                              | 0,46                                                                                                                      | 0,9                                                          |
| Outras N                                                                      | 11,74                                         | 4,04                                                                                                                  | 6,74                                                                              | 0,28                                                                                                                      | 0,57                                                         |
| RM CUR                                                                        | 1,94                                          | 5,59                                                                                                                  | 1,93                                                                              | 0,56                                                                                                                      | -                                                            |
| RM POA                                                                        | 1,91                                          | 7,06                                                                                                                  | 3,29                                                                              | 1,98                                                                                                                      | 1,11                                                         |
| Outras S                                                                      | 2,01                                          | 7,81                                                                                                                  | 2,92                                                                              | 2,18                                                                                                                      | 0,97                                                         |
| DF                                                                            | 7,28                                          | 3,34                                                                                                                  | 7,25                                                                              | 1,5                                                                                                                       | 0,59                                                         |
| Outras CO                                                                     | 5,61                                          | 6,55                                                                                                                  | 2,18                                                                              | 1,98                                                                                                                      | 0,35                                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| < R\$ 300                                                                     | 6,22                                          | 6,95                                                                                                                  | 0,44                                                                              | 0,34                                                                                                                      | -                                                            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 7,4                                           | 2,77                                                                                                                  | 1,22                                                                              | 0,86                                                                                                                      | 0,33                                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 4,96                                          | 4,14                                                                                                                  | 2,01                                                                              | 1,05                                                                                                                      | 0,83                                                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 4,99                                          | 5,43                                                                                                                  | 3,57                                                                              | 1,32                                                                                                                      | 0,87                                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 2,18                                          | 5,19                                                                                                                  | 9,43                                                                              | 1,56                                                                                                                      | 1,42                                                         |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 5,46                                          | 7,68                                                                                                                  | 0,59                                                                              | 1,13                                                                                                                      | 0,1                                                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 6,93                                          | 3,95                                                                                                                  | 1,05                                                                              | 1,38                                                                                                                      | 0,2                                                          |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 7,45                                          | 3,41                                                                                                                  | 1,16                                                                              | 0,74                                                                                                                      | 0,42                                                         |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 5,75                                          | 2,5                                                                                                                   | 1,38                                                                              | 0,4                                                                                                                       | 1,58                                                         |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 5,34                                          | 1,95                                                                                                                  | 4,29                                                                              | 0,75                                                                                                                      | 0,71                                                         |
| Médio<br>High School complete                                                 | 3,49                                          | 3,42                                                                                                                  | 5,84                                                                              | 0,99                                                                                                                      | 0,88                                                         |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 0,95                                          | 3,11                                                                                                                  | 10,58                                                                             | 0,52                                                                                                                      | 2,36                                                         |
| Superior<br>College complete                                                  | 1,13                                          | 4,63                                                                                                                  | 10,25                                                                             | 0,65                                                                                                                      | 3,87                                                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 6,09                                          | 5,41                                                                                                                  | 2,52                                                                              | 1,35                                                                                                                      | 0,64                                                         |
| Feminino<br>Female                                                            | 5,21                                          | 3,63                                                                                                                  | 2,47                                                                              | 0,62                                                                                                                      | 0,65                                                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| A                                                                             | -                                             | -                                                                                                                     | 14,79                                                                             | 1,94                                                                                                                      | 11,67                                                        |
| B                                                                             | 1,66                                          | 3,76                                                                                                                  | 8,82                                                                              | 1,04                                                                                                                      | 0,77                                                         |
| C                                                                             | 4,19                                          | 3,54                                                                                                                  | 3,27                                                                              | 1                                                                                                                         | 1,17                                                         |
| D - E                                                                         | 7,05                                          | 5,04                                                                                                                  | 1,06                                                                              | 0,87                                                                                                                      | 0,23                                                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                               |                                                                                                                       |                                                                                   |                                                                                                                           |                                                              |
| 10 - 15                                                                       | 4,47                                          | 0,39                                                                                                                  | 2,36                                                                              | 0,04                                                                                                                      | 0,37                                                         |
| 16 - 24                                                                       | 5,83                                          | 2                                                                                                                     | 4,71                                                                              | 0,31                                                                                                                      | 0,85                                                         |
| 25 - 34                                                                       | 5,16                                          | 3,26                                                                                                                  | 2,75                                                                              | 0,75                                                                                                                      | 0,83                                                         |
| 35 - 44                                                                       | 6,75                                          | 3,04                                                                                                                  | 2,26                                                                              | 0,89                                                                                                                      | 0,53                                                         |
| 45 - 59                                                                       | 4,04                                          | 5,81                                                                                                                  | 1,26                                                                              | 0,87                                                                                                                      | 0,64                                                         |
| 60 +                                                                          | 4,85                                          | 10,66                                                                                                                 | 1,05                                                                              | 2,12                                                                                                                      | 0,34                                                         |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 6.710 entrevistados que não acessam a internet em casa. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 6.710 respondents who didn't access the Internet at home. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C9 – BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET EM CASA (continuação II)

### REASONS FOR NOT ACCESSING INTERNET AT HOME (continuation II)

Percentual sobre quem não acessou a internet no próprio domicílio\*  
Percentage over the total number of individuals who didn't access the Internet at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Não sabe<br>Doesn't know | Deficiência física<br>Physical disability | Não tem tempo<br>Lack of time | Não tem internet / Computador novo sem provedor<br>Doesn't have Internet access | Preocupações com segurança e/ou privacidade<br>Security and privacy concerns | Outros<br>Others |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>0,48</b>              | <b>0,4</b>                                | <b>0,31</b>                   | <b>0,31</b>                                                                     | <b>0,3</b>                                                                   | <b>1,63</b>      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| RM SP                                                                         | 0,78                     | 0,5                                       | 0,25                          | 0,26                                                                            | 0,26                                                                         | 2,53             |
| RM RJ                                                                         | -                        | 0,48                                      | 0,25                          | -                                                                               | 0,25                                                                         | 1,45             |
| RM BH                                                                         | 0,25                     | -                                         | 0,25                          | 0,25                                                                            | 1                                                                            | 1,39             |
| Outras SE                                                                     | 0,2                      | 0,57                                      | 0,58                          | 0,72                                                                            | 0,17                                                                         | 1,33             |
| RM SAL                                                                        | -                        | 0,26                                      | -                             | 0,46                                                                            | -                                                                            | 1,25             |
| RM REC                                                                        | -                        | 0,25                                      | 0,25                          | 0,25                                                                            | -                                                                            | 1,11             |
| RM FOR                                                                        | 1,61                     | 0,44                                      | 0,7                           | 0,71                                                                            | -                                                                            | 0,77             |
| Outras NO                                                                     | -                        | 0,36                                      | 0,18                          | -                                                                               | -                                                                            | 1,54             |
| RM BEL                                                                        | 4,14                     | 0,26                                      | 0,51                          | 0,45                                                                            | 0,51                                                                         | 3,48             |
| Outras N                                                                      | 1,02                     | 0,17                                      | 0,34                          | 0,68                                                                            | 0,17                                                                         | 1,79             |
| RM CUR                                                                        | 0,28                     | 0,28                                      | -                             | -                                                                               | 0,28                                                                         | 2,49             |
| RM POA                                                                        | -                        | -                                         | -                             | -                                                                               | 0,99                                                                         | 0,74             |
| Outras S                                                                      | 1,78                     | 0,38                                      | 0,2                           | -                                                                               | 0,38                                                                         | 2,14             |
| DF                                                                            | 0,3                      | 0,94                                      | 0,3                           | 0,89                                                                            | 1,22                                                                         |                  |
| Outras CO                                                                     | -                        | 0,2                                       | 0,15                          | 0,15                                                                            | 1,43                                                                         | 1,53             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| < R\$ 300                                                                     | 0,42                     | 0,09                                      | 0,09                          | 0,3                                                                             | -                                                                            | 1,75             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 0,33                     | 0,81                                      | 0,3                           | 0,05                                                                            | 0,03                                                                         | 0,78             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 0,64                     | 0,26                                      | 0,27                          | 0,07                                                                            | 0,32                                                                         | 1,88             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 0,37                     | 0,68                                      | 0,78                          | 0,18                                                                            | 0,39                                                                         | 1,81             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | -                        | 0,26                                      | 0,27                          | 1,3                                                                             | 1,21                                                                         | 2,47             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 0,83                     | 0,78                                      | 0,62                          | -                                                                               | 0,22                                                                         | 2,71             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 0,41                     | 0,75                                      | 0,03                          | 0,22                                                                            | 0,2                                                                          | 1,27             |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 0,68                     | 0,05                                      | -                             | 0,08                                                                            | 0,24                                                                         | 1,19             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 0,55                     | -                                         | 0,68                          | 0,11                                                                            | 0,29                                                                         | 0,6              |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 0,03                     | -                                         | 0,43                          | 1,58                                                                            | 0,15                                                                         | 1,9              |
| Médio<br>High School complete                                                 | 0,04                     | 0,05                                      | 0,28                          | 0,05                                                                            | 0,75                                                                         | 0,94             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | -                        | 2,02                                      | -                             | 0,19                                                                            | 0,18                                                                         | 2,96             |
| Superior<br>College complete                                                  | -                        | -                                         | 0,16                          | 3,9                                                                             | 0,65                                                                         | 0                |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 0,29                     | 0,37                                      | 0,34                          | 0,22                                                                            | 0,2                                                                          | 1,43             |
| Feminino<br>Female                                                            | 0,62                     | 0,42                                      | 0,29                          | 0,38                                                                            | 0,38                                                                         | 1,79             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| A                                                                             | -                        | 5,53                                      | -                             | 9,36                                                                            | 1,94                                                                         | -                |
| B                                                                             | -                        | -                                         | 0,2                           | 0,45                                                                            | 0,86                                                                         | 2,55             |
| C                                                                             | 0,53                     | 0,32                                      | 0,18                          | 0,62                                                                            | 0,54                                                                         | 1,64             |
| D - E                                                                         | 0,51                     | 0,48                                      | 0,41                          | 0,04                                                                            | 0,07                                                                         | 1,51             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                          |                                           |                               |                                                                                 |                                                                              |                  |
| 10 - 15                                                                       | 1,1                      | 0,54                                      | 0,75                          | 0,1                                                                             | 0,34                                                                         | 2,41             |
| 16 - 24                                                                       | 0,2                      | 0,12                                      | 0,24                          | 1                                                                               | 0,18                                                                         | 1,49             |
| 25 - 34                                                                       | 0,57                     | 0,07                                      | 0,3                           | 0,2                                                                             | 0,45                                                                         | 1,41             |
| 35 - 44                                                                       | 0,23                     | 0,47                                      | 0,44                          | 0,1                                                                             | 0,33                                                                         | 1,47             |
| 45 - 59                                                                       | 0,24                     | 0,36                                      | 0,07                          | 0,37                                                                            | 0,07                                                                         | 1,42             |
| 60 +                                                                          | 1,45                     | 1,15                                      | 0,36                          | 0,04                                                                            | 0,38                                                                         | 2,71             |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 6.710 entrevistados que não acessam a internet em casa. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 6.710 respondents who didn't access the Internet at home. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – COMUNICAÇÃO

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – COMMUNICATION

Percentual sobre usuários da internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Comunicação<br>Communication | Enviar e<br>receber e-mail<br>Sending and<br>receiving e-mails | Enviar mensagens<br>instantâneas<br>Sending instant<br>messages | Participar de chats<br>Using chat rooms | Participar de sites de comunidades e<br>relacionamentos (ex. Orkut)<br>Participate in community and<br>relationship sites (e. g. Orkut) |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>81,67</b>                 | <b>70,51</b>                                                   | <b>34,74</b>                                                    | <b>28,21</b>                            | <b>21,97</b>                                                                                                                            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| RM SP                                                                                | 82,25                        | 69,77                                                          | 33,2                                                            | 22,27                                   | 27,23                                                                                                                                   |
| RM RJ                                                                                | 87,31                        | 75,15                                                          | 40,18                                                           | 32,57                                   | 25,5                                                                                                                                    |
| RM BH                                                                                | 71,43                        | 59,31                                                          | 29,23                                                           | 29,2                                    | 12,38                                                                                                                                   |
| Outras SE                                                                            | 82,34                        | 70,92                                                          | 37,81                                                           | 32,44                                   | 20,58                                                                                                                                   |
| RM SAL                                                                               | 80,38                        | 69,56                                                          | 37,66                                                           | 24,84                                   | 17,83                                                                                                                                   |
| RM REC                                                                               | 80,99                        | 66,18                                                          | 33,83                                                           | 27,1                                    | 18,07                                                                                                                                   |
| RM FOR                                                                               | 84,16                        | 67,67                                                          | 39,8                                                            | 31,5                                    | 27,87                                                                                                                                   |
| Outras NO                                                                            | 75,8                         | 66,89                                                          | 28,52                                                           | 25,8                                    | 17,09                                                                                                                                   |
| RM BEL                                                                               | 74,75                        | 57,09                                                          | 28,98                                                           | 32,96                                   | 17,16                                                                                                                                   |
| Outras N                                                                             | 73,66                        | 65,52                                                          | 26,66                                                           | 25,17                                   | 13,65                                                                                                                                   |
| RM CUR                                                                               | 87,68                        | 78,43                                                          | 37,67                                                           | 24,09                                   | 29,64                                                                                                                                   |
| RM POA                                                                               | 79,61                        | 69,44                                                          | 27,7                                                            | 29,8                                    | 17,59                                                                                                                                   |
| Outras S                                                                             | 83,45                        | 74,56                                                          | 36,21                                                           | 23,91                                   | 21,68                                                                                                                                   |
| DF                                                                                   | 87,01                        | 76,33                                                          | 41,05                                                           | 28,31                                   | 28,24                                                                                                                                   |
| Outras CO                                                                            | 83,94                        | 72,37                                                          | 33,18                                                           | 35,14                                   | 25,13                                                                                                                                   |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                                 |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| < R\$ 300                                                                            | 82,44                        | 59,09                                                          | 35,56                                                           | 32,58                                   | 16,09                                                                                                                                   |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 59,94                        | 45,76                                                          | 18,62                                                           | 17,51                                   | 11,15                                                                                                                                   |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 74,58                        | 59,59                                                          | 28,02                                                           | 28,12                                   | 16,26                                                                                                                                   |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 80,91                        | 66,78                                                          | 29,49                                                           | 27,46                                   | 20,51                                                                                                                                   |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 89,48                        | 81,97                                                          | 43,34                                                           | 28,07                                   | 27,31                                                                                                                                   |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 54,07                        | 38,45                                                          | 3,9                                                             | 24,63                                   | 3,07                                                                                                                                    |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 72,41                        | 63,53                                                          | 27,5                                                            | 32,82                                   | 13,9                                                                                                                                    |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 75,37                        | 49,82                                                          | 28,93                                                           | 26,79                                   | 20,2                                                                                                                                    |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 66,24                        | 51,47                                                          | 14,76                                                           | 22,16                                   | 9,64                                                                                                                                    |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 79,45                        | 62,76                                                          | 31,97                                                           | 41,05                                   | 24,59                                                                                                                                   |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 80,83                        | 68,87                                                          | 36,09                                                           | 26,35                                   | 22,86                                                                                                                                   |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 90,61                        | 87,97                                                          | 46,36                                                           | 28,25                                   | 28,14                                                                                                                                   |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 89,91                        | 83,58                                                          | 37,48                                                           | 21,95                                   | 19,97                                                                                                                                   |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 84,66                        | 72,35                                                          | 37,61                                                           | 29,72                                   | 24,63                                                                                                                                   |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 78,69                        | 68,68                                                          | 31,88                                                           | 26,7                                    | 19,31                                                                                                                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| A                                                                                    | 91,16                        | 88,22                                                          | 45,9                                                            | 24,27                                   | 32,72                                                                                                                                   |
| B                                                                                    | 89,78                        | 83,04                                                          | 44,28                                                           | 30,9                                    | 25,82                                                                                                                                   |
| C                                                                                    | 78,01                        | 64,18                                                          | 27,71                                                           | 28,46                                   | 19,49                                                                                                                                   |
| D - E                                                                                | 66,65                        | 47,73                                                          | 24,52                                                           | 22,53                                   | 13,96                                                                                                                                   |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                              |                                                                |                                                                 |                                         |                                                                                                                                         |
| 10 - 15                                                                              | 64,01                        | 50,84                                                          | 21,78                                                           | 37,75                                   | 19,7                                                                                                                                    |
| 16 - 24                                                                              | 85,32                        | 71,95                                                          | 41,41                                                           | 34,89                                   | 28,08                                                                                                                                   |
| 25 - 34                                                                              | 88,13                        | 75,41                                                          | 39,77                                                           | 24,13                                   | 22,75                                                                                                                                   |
| 35 - 44                                                                              | 80,21                        | 65                                                             | 24,56                                                           | 24,81                                   | 12,86                                                                                                                                   |
| 45 - 59                                                                              | 87,34                        | 68,81                                                          | 23,15                                                           | 17,87                                   | 19,68                                                                                                                                   |
| 60 +                                                                                 | 84,02                        | 58,33                                                          | 16,16                                                           | 30,13                                   | 14,83                                                                                                                                   |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – COMUNICAÇÃO (continuação)

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – COMMUNICATION (continuation)

Percentual sobre usuários da internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Criar ou atualizar blogs<br>Creating or updating blogs | Participar de lista de discussão<br>Participating in web forums | Usar o Telefone via internet/<br>videoconferência<br>Using the phone via Internet/videoconferences | Criar ou atualizar websites<br>Creating or updating websites |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>10,2</b>                                            | <b>7,82</b>                                                     | <b>6,78</b>                                                                                        | <b>6,66</b>                                                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| RM SP                                                                         | 10,34                                                  | 9,2                                                             | 3,83                                                                                               | 6,51                                                         |
| RM RJ                                                                         | 11,64                                                  | 11,52                                                           | 10,99                                                                                              | 8,71                                                         |
| RM BH                                                                         | 8,54                                                   | 8,54                                                            | 3,01                                                                                               | 9,86                                                         |
| Outras SE                                                                     | 10,32                                                  | 6,29                                                            | 6,82                                                                                               | 4,56                                                         |
| RM SAL                                                                        | 7,65                                                   | 6,4                                                             | 12,13                                                                                              | 9,59                                                         |
| RM REC                                                                        | 6,83                                                   | 7,46                                                            | 10,5                                                                                               | 5,67                                                         |
| RM FOR                                                                        | 15,3                                                   | 13,66                                                           | 9,54                                                                                               | 8,3                                                          |
| Outras NO                                                                     | 9,91                                                   | 3,59                                                            | 5,98                                                                                               | 7,11                                                         |
| RM BEL                                                                        | 5,6                                                    | 9,2                                                             | 6,59                                                                                               | 4,97                                                         |
| Outras N                                                                      | 8,22                                                   | 6,01                                                            | 5,97                                                                                               | 5,97                                                         |
| RM CUR                                                                        | 10,52                                                  | 9,28                                                            | 10,5                                                                                               | 8,64                                                         |
| RM POA                                                                        | 6,55                                                   | 8,18                                                            | 4,68                                                                                               | 4,68                                                         |
| Outras S                                                                      | 8,36                                                   | 6,69                                                            | 6,1                                                                                                | 6,69                                                         |
| DF                                                                            | 17,59                                                  | 11,08                                                           | 8,53                                                                                               | 12,77                                                        |
| Outras CO                                                                     | 13,05                                                  | 11,05                                                           | 8,57                                                                                               | 7,02                                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| < R\$ 300                                                                     | 14,51                                                  | 19,25                                                           | 16,58                                                                                              | 12,64                                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 4,66                                                   | 3,14                                                            | 4,51                                                                                               | 4,51                                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 6,72                                                   | 5,93                                                            | 3,16                                                                                               | 4,42                                                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 6,86                                                   | 5,18                                                            | 5,88                                                                                               | 4,46                                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 14,72                                                  | 9,91                                                            | 9,87                                                                                               | 8,5                                                          |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 3,09                                                   | 3,51                                                            | 5,45                                                                                               | 0,79                                                         |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 3,27                                                   | 1,52                                                            | 6,35                                                                                               | 1,68                                                         |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 8,31                                                   | 6,78                                                            | 4,12                                                                                               | 8,3                                                          |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 1,78                                                   | 5,58                                                            | 3,97                                                                                               | 0,59                                                         |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 14,39                                                  | 5,92                                                            | 7,15                                                                                               | 7,33                                                         |
| Médio<br>High School complete                                                 | 12,46                                                  | 7,31                                                            | 5,98                                                                                               | 5,16                                                         |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 10,04                                                  | 10,05                                                           | 7,9                                                                                                | 10,82                                                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 8,68                                                   | 11,07                                                           | 9,47                                                                                               | 7,05                                                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 11,31                                                  | 9,43                                                            | 8,29                                                                                               | 7,87                                                         |
| Feminino<br>Female                                                            | 9,09                                                   | 6,21                                                            | 5,28                                                                                               | 5,45                                                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| A                                                                             | 15,01                                                  | 13,46                                                           | 10,9                                                                                               | 9,57                                                         |
| B                                                                             | 13,47                                                  | 10,15                                                           | 8,62                                                                                               | 8,45                                                         |
| C                                                                             | 8                                                      | 5,22                                                            | 5,21                                                                                               | 4,84                                                         |
| D - E                                                                         | 5,63                                                   | 6,4                                                             | 4,51                                                                                               | 5,71                                                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                        |                                                                 |                                                                                                    |                                                              |
| 10 - 15                                                                       | 10,13                                                  | 7,54                                                            | 6,24                                                                                               | 5,78                                                         |
| 16 - 24                                                                       | 14,92                                                  | 9,99                                                            | 6,45                                                                                               | 8,93                                                         |
| 25 - 34                                                                       | 7,66                                                   | 7,63                                                            | 7,86                                                                                               | 4,12                                                         |
| 35 - 44                                                                       | 7,02                                                   | 5,49                                                            | 7,93                                                                                               | 5,03                                                         |
| 45 - 59                                                                       | 6,98                                                   | 6,22                                                            | 3,13                                                                                               | 9,48                                                         |
| 60 +                                                                          | -                                                      | 2,81                                                            | 0,65                                                                                               | 1,44                                                         |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – TRAINING AND EDUCATION

Percentual sobre usuários da internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Treinamento e educação<br>Training and education | Realizar atividades escolares<br>School activities | Outras atividades relacionadas à educação<br>Other education related activities | Cursos de extensão e pós-graduação<br>Extension and post-graduation courses |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>56,45</b>                                     | <b>47,05</b>                                       | <b>29,39</b>                                                                    | <b>4,69</b>                                                                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| RM SP                                                                         | 51,99                                            | 43,8                                               | 30,32                                                                           | 2,19                                                                        |
| RM RJ                                                                         | 54,03                                            | 42,92                                              | 33,68                                                                           | 7,6                                                                         |
| RM BH                                                                         | 53,38                                            | 45,44                                              | 25,5                                                                            | 4,81                                                                        |
| Outras SE                                                                     | 53,65                                            | 43,29                                              | 24,66                                                                           | 3,45                                                                        |
| RM SAL                                                                        | 50,29                                            | 43,26                                              | 27,48                                                                           | 7,04                                                                        |
| RM REC                                                                        | 59,56                                            | 43,9                                               | 30,05                                                                           | 5,04                                                                        |
| RM FOR                                                                        | 62,2                                             | 50,32                                              | 32,1                                                                            | 8,94                                                                        |
| Outras NO                                                                     | 59,11                                            | 50,73                                              | 30,25                                                                           | 5,98                                                                        |
| RM BEL                                                                        | 71,77                                            | 56,47                                              | 45,52                                                                           | 6,22                                                                        |
| Outras N                                                                      | 67,33                                            | 59,19                                              | 32,63                                                                           | 6,51                                                                        |
| RM CUR                                                                        | 63,52                                            | 54,86                                              | 35,77                                                                           | 7,42                                                                        |
| RM POA                                                                        | 59,44                                            | 50,49                                              | 21,22                                                                           | 4,68                                                                        |
| Outras S                                                                      | 55,05                                            | 49,47                                              | 26,17                                                                           | 3,32                                                                        |
| DF                                                                            | 62,85                                            | 49,58                                              | 41,01                                                                           | 8,49                                                                        |
| Outras CO                                                                     | 66,82                                            | 54,74                                              | 36,69                                                                           | 6,05                                                                        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| < R\$ 300                                                                     | 57,43                                            | 52,13                                              | 41,67                                                                           | -                                                                           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 59,47                                            | 52,54                                              | 21,01                                                                           | 1,19                                                                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 54,46                                            | 47,19                                              | 26,22                                                                           | 2,18                                                                        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 57,41                                            | 48,65                                              | 27,86                                                                           | 4,87                                                                        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 57,08                                            | 44,79                                              | 33,75                                                                           | 7,38                                                                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 35,87                                            | 33,53                                              | 9,55                                                                            | -                                                                           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 56,4                                             | 50,13                                              | 25,97                                                                           | 5,09                                                                        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 47,22                                            | 43,16                                              | 20,24                                                                           | 0,29                                                                        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 47,74                                            | 41,92                                              | 17,86                                                                           | 0,19                                                                        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 63,82                                            | 57,53                                              | 27,17                                                                           | 0,76                                                                        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 46,46                                            | 36,78                                              | 24,54                                                                           | 3,66                                                                        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 68,23                                            | 59,4                                               | 37,18                                                                           | 5,42                                                                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 64,87                                            | 45,82                                              | 44,77                                                                           | 15,09                                                                       |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| Masculino<br>Male                                                             | 51,86                                            | 42,29                                              | 27,91                                                                           | 4,63                                                                        |
| Feminino<br>Female                                                            | 61,03                                            | 51,81                                              | 30,85                                                                           | 4,75                                                                        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| A                                                                             | 60,78                                            | 43,37                                              | 35,59                                                                           | 7,47                                                                        |
| B                                                                             | 58,48                                            | 47,35                                              | 34,38                                                                           | 6,66                                                                        |
| C                                                                             | 54,01                                            | 46,36                                              | 26,83                                                                           | 3,51                                                                        |
| D - E                                                                         | 55,94                                            | 49,87                                              | 20,78                                                                           | 1,63                                                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                  |                                                    |                                                                                 |                                                                             |
| 10 - 15                                                                       | 65,16                                            | 63,04                                              | 23,16                                                                           | 0,71                                                                        |
| 16 - 24                                                                       | 63,43                                            | 55,18                                              | 31,81                                                                           | 3,31                                                                        |
| 25 - 34                                                                       | 48,87                                            | 39,33                                              | 30,82                                                                           | 7,74                                                                        |
| 35 - 44                                                                       | 49,24                                            | 44,62                                              | 26,66                                                                           | 4,32                                                                        |
| 45 - 59                                                                       | 36,96                                            | 42,79                                              | 26,8                                                                            | 4,48                                                                        |
| 60 +                                                                          | 25,6                                             | 26,95                                              | 8,39                                                                            | 0,55                                                                        |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – BUSCA DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS ONLINE

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – SEARCH FOR INFORMATION AND ONLINE SERVICES

Percentual sobre usuários da internet\*  
Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Busca de informações e serviços online<br>Search for general information and online services | Procurar informações sobre bens e serviços<br>Search for information about goods and services | Procurar outras informações<br>Other information or general web browsing | Procurar informações relacionadas à diversão e entretenimento<br>Search for information about entertainment | Buscar emprego/ enviar currículos<br>Looking for a job or sending a job application | Procurar informações relacionadas à saúde<br>Searching health-related information | Procurar informações sobre viagens e acomodações<br>Search information related to travel and accommodation |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>80,96</b>                                                                                 | <b>36,64</b>                                                                                  | <b>32,95</b>                                                             | <b>32,38</b>                                                                                                | <b>20,38</b>                                                                        | <b>17,52</b>                                                                      | <b>9,63</b>                                                                                                |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| RM SP                                                                         | 85,28                                                                                        | 31,66                                                                                         | 37,57                                                                    | 33,75                                                                                                       | 34,44                                                                               | 20,18                                                                             | 8,2                                                                                                        |
| RM RJ                                                                         | 78,67                                                                                        | 42,11                                                                                         | 30,94                                                                    | 33,33                                                                                                       | 27,49                                                                               | 18,66                                                                             | 12,28                                                                                                      |
| RM BH                                                                         | 81,24                                                                                        | 36,82                                                                                         | 33,07                                                                    | 28,02                                                                                                       | 24,07                                                                               | 22,38                                                                             | 8,42                                                                                                       |
| Outras SE                                                                     | 73,54                                                                                        | 37,37                                                                                         | 25,24                                                                    | 26,87                                                                                                       | 15,54                                                                               | 11,47                                                                             | 9,74                                                                                                       |
| RM SAL                                                                        | 79,02                                                                                        | 33,23                                                                                         | 42,03                                                                    | 24,23                                                                                                       | 23                                                                                  | 14,68                                                                             | 8,93                                                                                                       |
| RM REC                                                                        | 77,04                                                                                        | 30,78                                                                                         | 32,04                                                                    | 26,89                                                                                                       | 21,33                                                                               | 12,61                                                                             | 5,67                                                                                                       |
| RM FOR                                                                        | 85,89                                                                                        | 38,71                                                                                         | 42,83                                                                    | 40,94                                                                                                       | 22,06                                                                               | 19,08                                                                             | 10,14                                                                                                      |
| Outras NO                                                                     | 83,69                                                                                        | 32,84                                                                                         | 34,44                                                                    | 34,31                                                                                                       | 11,37                                                                               | 17,88                                                                             | 5,38                                                                                                       |
| RM BEL                                                                        | 88,33                                                                                        | 41,66                                                                                         | 46,14                                                                    | 41,67                                                                                                       | 27,98                                                                               | 21,14                                                                             | 9,33                                                                                                       |
| Outras N                                                                      | 80,71                                                                                        | 39,13                                                                                         | 36,92                                                                    | 33,8                                                                                                        | 11,93                                                                               | 17,35                                                                             | 9,81                                                                                                       |
| RM CUR                                                                        | 85,37                                                                                        | 35,19                                                                                         | 35,83                                                                    | 34,54                                                                                                       | 23,49                                                                               | 20,38                                                                             | 11,13                                                                                                      |
| RM POA                                                                        | 79,45                                                                                        | 28,7                                                                                          | 26,42                                                                    | 27,76                                                                                                       | 14,67                                                                               | 11,11                                                                             | 7,01                                                                                                       |
| Outras S                                                                      | 85,32                                                                                        | 38,96                                                                                         | 32,25                                                                    | 36,65                                                                                                       | 10,56                                                                               | 21,18                                                                             | 11,71                                                                                                      |
| DF                                                                            | 86,24                                                                                        | 45,47                                                                                         | 44,37                                                                    | 38,43                                                                                                       | 28,87                                                                               | 27,21                                                                             | 14,86                                                                                                      |
| Outras CO                                                                     | 85,60                                                                                        | 42,83                                                                                         | 39,73                                                                    | 39,19                                                                                                       | 20,15                                                                               | 22,67                                                                             | 13,61                                                                                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| < R\$ 300                                                                     | 60,51                                                                                        | 7,08                                                                                          | 20,88                                                                    | 18,82                                                                                                       | 26,94                                                                               | 8,7                                                                               | 2,42                                                                                                       |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 67,46                                                                                        | 13,48                                                                                         | 19,48                                                                    | 30,84                                                                                                       | 13,2                                                                                | 13,29                                                                             | 1,07                                                                                                       |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 73,52                                                                                        | 28,28                                                                                         | 27,57                                                                    | 26,64                                                                                                       | 18,31                                                                               | 13,03                                                                             | 5,46                                                                                                       |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 79,02                                                                                        | 33,2                                                                                          | 29,57                                                                    | 27,51                                                                                                       | 20,78                                                                               | 15,61                                                                             | 6,33                                                                                                       |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 89,05                                                                                        | 51,31                                                                                         | 41,85                                                                    | 40,14                                                                                                       | 22,17                                                                               | 23,79                                                                             | 16,05                                                                                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 44,50                                                                                        | 17,29                                                                                         | 11,75                                                                    | 14,67                                                                                                       | 3,2                                                                                 | 2,61                                                                              | -                                                                                                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 61,44                                                                                        | 23,37                                                                                         | 16,7                                                                     | 27,70                                                                                                       | 10,96                                                                               | 13,19                                                                             | 8,02                                                                                                       |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 65,95                                                                                        | 18,78                                                                                         | 21,16                                                                    | 18,29                                                                                                       | 8,02                                                                                | 6,97                                                                              | 5,08                                                                                                       |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 75,45                                                                                        | 24,85                                                                                         | 28,06                                                                    | 31,05                                                                                                       | 13,52                                                                               | 8,88                                                                              | 1,53                                                                                                       |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 71,40                                                                                        | 20,06                                                                                         | 22,17                                                                    | 34,55                                                                                                       | 18,29                                                                               | 11,62                                                                             | 7,62                                                                                                       |
| Médio<br>High School complete                                                 | 81,63                                                                                        | 37,63                                                                                         | 32,05                                                                    | 31,78                                                                                                       | 23,55                                                                               | 17,44                                                                             | 8,34                                                                                                       |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 90,33                                                                                        | 45,16                                                                                         | 44,07                                                                    | 38,44                                                                                                       | 27,23                                                                               | 23,08                                                                             | 12                                                                                                         |
| Superior<br>College complete                                                  | 91,65                                                                                        | 60,2                                                                                          | 44,88                                                                    | 34,19                                                                                                       | 20,35                                                                               | 28,73                                                                             | 19,15                                                                                                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| Masculino<br>Male                                                             | 80,95                                                                                        | 42,19                                                                                         | 33,34                                                                    | 36,62                                                                                                       | 22,08                                                                               | 16,74                                                                             | 10,04                                                                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 80,97                                                                                        | 31,11                                                                                         | 32,56                                                                    | 28,16                                                                                                       | 18,69                                                                               | 18,29                                                                             | 9,22                                                                                                       |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| A                                                                             | 93,35                                                                                        | 65,97                                                                                         | 43,17                                                                    | 38,07                                                                                                       | 14,48                                                                               | 23,87                                                                             | 18,17                                                                                                      |
| B                                                                             | 85,67                                                                                        | 44,09                                                                                         | 38,86                                                                    | 36,75                                                                                                       | 23,6                                                                                | 21,33                                                                             | 14,62                                                                                                      |
| C                                                                             | 76,35                                                                                        | 29,82                                                                                         | 29,71                                                                    | 28,69                                                                                                       | 20,43                                                                               | 15,53                                                                             | 6,07                                                                                                       |
| D - E                                                                         | 73,32                                                                                        | 22,74                                                                                         | 22,03                                                                    | 28,71                                                                                                       | 14,83                                                                               | 10,29                                                                             | 2,68                                                                                                       |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                              |                                                                                               |                                                                          |                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                            |
| 10 - 15                                                                       | 56,78                                                                                        | 7,51                                                                                          | 19,17                                                                    | 26,73                                                                                                       | 1,75                                                                                | 5,37                                                                              | 2,06                                                                                                       |
| 16 - 24                                                                       | 80,90                                                                                        | 32,45                                                                                         | 33,78                                                                    | 37,91                                                                                                       | 25,82                                                                               | 15,92                                                                             | 8,67                                                                                                       |
| 25 - 34                                                                       | 85,29                                                                                        | 45,94                                                                                         | 34,69                                                                    | 32,76                                                                                                       | 28,43                                                                               | 22,12                                                                             | 14,17                                                                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 77,10                                                                                        | 34,52                                                                                         | 32,71                                                                    | 26,46                                                                                                       | 9,92                                                                                | 17,07                                                                             | 7,14                                                                                                       |
| 45 - 59                                                                       | 82,75                                                                                        | 37,44                                                                                         | 28,43                                                                    | 21,96                                                                                                       | 5,65                                                                                | 13,84                                                                             | 9,71                                                                                                       |
| 60 +                                                                          | 72,53                                                                                        | 30,43                                                                                         | 16,54                                                                    | 34,87                                                                                                       | 6,18                                                                                | 13,74                                                                             | 4,33                                                                                                       |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – LAZER

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – LEISURE

Percentual sobre usuários da internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Lazer<br>Leisure | Ler jornais e revistas<br>Reading newspapers<br>and magazines | Jogar videogames ou<br>jogos de computador<br>Playing games | Fazer o download<br>de jogos, músicas e<br>softwares<br>Downloading games,<br>music and software | Ouvir rádio e/ou<br>assistir televisão<br>Listening to radio<br>and/or watching TV<br>on the web |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>71,25</b>     | <b>35,41</b>                                                  | <b>26,18</b>                                                | <b>24,21</b>                                                                                     | <b>23,3</b>                                                                                      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| RM SP                                                                         | 71,74            | 32,7                                                          | 26                                                          | 28,78                                                                                            | 26,54                                                                                            |
| RM RJ                                                                         | 74,76            | 33,33                                                         | 29,65                                                       | 29,71                                                                                            | 23,86                                                                                            |
| RM BH                                                                         | 67,59            | 24,79                                                         | 23,07                                                       | 20,2                                                                                             | 15,16                                                                                            |
| Outras SE                                                                     | 68,38            | 33,82                                                         | 25,44                                                       | 20,1                                                                                             | 23,42                                                                                            |
| RM SAL                                                                        | 75,18            | 38,99                                                         | 27,32                                                       | 22,28                                                                                            | 23,53                                                                                            |
| RM REC                                                                        | 68,38            | 26,48                                                         | 26,47                                                       | 21,74                                                                                            | 18,07                                                                                            |
| RM FOR                                                                        | 79,06            | 40,5                                                          | 27,56                                                       | 24,35                                                                                            | 32,59                                                                                            |
| Outras NO                                                                     | 62,73            | 33,44                                                         | 20,95                                                       | 17,69                                                                                            | 13,56                                                                                            |
| RM BEL                                                                        | 72,86            | 44,03                                                         | 26,5                                                        | 17,91                                                                                            | 19,15                                                                                            |
| Outras N                                                                      | 76,54            | 44,19                                                         | 30,27                                                       | 28,92                                                                                            | 24,58                                                                                            |
| RM CUR                                                                        | 78,04            | 32,13                                                         | 29,56                                                       | 24,69                                                                                            | 20,95                                                                                            |
| RM POA                                                                        | 61,80            | 19,29                                                         | 26,07                                                       | 22,5                                                                                             | 12,45                                                                                            |
| Outras S                                                                      | 76,70            | 46,15                                                         | 25,5                                                        | 23,36                                                                                            | 22,24                                                                                            |
| DF                                                                            | 78,28            | 42,57                                                         | 29,65                                                       | 31,63                                                                                            | 27,46                                                                                            |
| Outras CO                                                                     | 76,06            | 42,81                                                         | 30,08                                                       | 31,63                                                                                            | 40,65                                                                                            |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| < R\$ 300                                                                     | 76,41            | 20,74                                                         | 13,73                                                       | 24,07                                                                                            | 20,03                                                                                            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 82,61            | 21,87                                                         | 32,38                                                       | 15,35                                                                                            | 20,43                                                                                            |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 68,99            | 27,93                                                         | 27,96                                                       | 16,88                                                                                            | 21,79                                                                                            |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 71,62            | 32,82                                                         | 28,3                                                        | 19,25                                                                                            | 21,64                                                                                            |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 70,65            | 44,58                                                         | 23,89                                                       | 32,23                                                                                            | 25,06                                                                                            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 80,30            | 7,26                                                          | 44,86                                                       | 9,46                                                                                             | 20,88                                                                                            |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 71,40            | 27,17                                                         | 45,5                                                        | 5,21                                                                                             | 29,93                                                                                            |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 73,71            | 12,7                                                          | 34,11                                                       | 19,05                                                                                            | 18,21                                                                                            |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 66,46            | 23,7                                                          | 35,29                                                       | 15,98                                                                                            | 19,09                                                                                            |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 83,91            | 32,38                                                         | 33,22                                                       | 31,59                                                                                            | 27,96                                                                                            |
| Médio<br>High School complete                                                 | 71,68            | 34,38                                                         | 26,5                                                        | 24,51                                                                                            | 24,7                                                                                             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 67,93            | 45,95                                                         | 19,58                                                       | 28,15                                                                                            | 23,14                                                                                            |
| Superior<br>College complete                                                  | 63,72            | 48,97                                                         | 12,79                                                       | 22,26                                                                                            | 19,69                                                                                            |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 75,56            | 38,89                                                         | 29,9                                                        | 31,7                                                                                             | 26,63                                                                                            |
| Feminino<br>Female                                                            | 66,69            | 31,94                                                         | 22,46                                                       | 16,73                                                                                            | 19,98                                                                                            |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| A                                                                             | 68,18            | 50,56                                                         | 14,18                                                       | 28,83                                                                                            | 18,06                                                                                            |
| B                                                                             | 68,31            | 39,08                                                         | 26,39                                                       | 29,17                                                                                            | 25,24                                                                                            |
| C                                                                             | 73,70            | 34,25                                                         | 29,08                                                       | 22,17                                                                                            | 20,92                                                                                            |
| D - E                                                                         | 74,66            | 22,22                                                         | 23,26                                                       | 15,02                                                                                            | 27,28                                                                                            |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                  |                                                               |                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| 10 - 15                                                                       | 80,70            | 14,37                                                         | 49,43                                                       | 19,85                                                                                            | 26,05                                                                                            |
| 16 - 24                                                                       | 76,07            | 37,65                                                         | 28,25                                                       | 31,71                                                                                            | 28,28                                                                                            |
| 25 - 34                                                                       | 70,19            | 41,31                                                         | 22,42                                                       | 21,85                                                                                            | 23                                                                                               |
| 35 - 44                                                                       | 68,14            | 30,13                                                         | 27,01                                                       | 17,31                                                                                            | 17,54                                                                                            |
| 45 - 59                                                                       | 59,11            | 24,73                                                         | 21,47                                                       | 19,01                                                                                            | 19,67                                                                                            |
| 60 +                                                                          | 77,02            | 29,01                                                         | 39,51                                                       | 11,6                                                                                             | 15,14                                                                                            |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – INTERAÇÃO COM AUTORIDADES PÚBLICAS

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – RELATIONSHIP WITH PUBLIC AUTHORITIES

Percentual sobre usuários de internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Interação com autoridades públicas<br>Relationship with public authorities | Obter informações de autoridades e órgãos públicos<br>Obtaining information from public authorities and agencies | Enviar e-mails para órgãos públicos ou formulários oficiais<br>Sending e-mails or official forms to public agencies | Emitir segunda via para pagamentos de serviços e taxas<br>Sending second copies for payment of services and taxes | Fazer o download de formulários oficiais<br>Downloading official forms | Fazer denúncias<br>Reporting |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>28,22</b>                                                               | <b>21,73</b>                                                                                                     | <b>9,24</b>                                                                                                         | <b>8,35</b>                                                                                                       | <b>6,93</b>                                                            | <b>1,18</b>                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| RM SP                                                                         | 28,42                                                                      | 22,41                                                                                                            | 9,29                                                                                                                | 6,56                                                                                                              | 4,37                                                                   | 1,09                         |
| RM RJ                                                                         | 39,18                                                                      | 29,24                                                                                                            | 15,21                                                                                                               | 12,28                                                                                                             | 9,36                                                                   | 1,75                         |
| RM BH                                                                         | 32,49                                                                      | 24,07                                                                                                            | 11,43                                                                                                               | 5,42                                                                                                              | 7,22                                                                   | 1,2                          |
| Outras SE                                                                     | 17,27                                                                      | 13,24                                                                                                            | 5,76                                                                                                                | 6,91                                                                                                              | 6,33                                                                   | -                            |
| RM SAL                                                                        | 27,5                                                                       | 20,47                                                                                                            | 6,4                                                                                                                 | 13,43                                                                                                             | 5,76                                                                   | 2,56                         |
| RM REC                                                                        | 33,41                                                                      | 24,59                                                                                                            | 10,09                                                                                                               | 7,56                                                                                                              | 7,56                                                                   | 2,52                         |
| RM FOR                                                                        | 36,38                                                                      | 28,62                                                                                                            | 11,33                                                                                                               | 10,14                                                                                                             | 8,35                                                                   | 3,58                         |
| Outras NO                                                                     | 33,5                                                                       | 28,12                                                                                                            | 7,18                                                                                                                | 6,58                                                                                                              | 4,19                                                                   | 0,6                          |
| RM BEL                                                                        | 38,55                                                                      | 32,96                                                                                                            | 13,06                                                                                                               | 11,19                                                                                                             | 9,33                                                                   | 3,73                         |
| Outras N                                                                      | 36,33                                                                      | 29,83                                                                                                            | 11,93                                                                                                               | 11,93                                                                                                             | 9,22                                                                   | 3,8                          |
| RM CUR                                                                        | 32,16                                                                      | 25,98                                                                                                            | 8,66                                                                                                                | 12,99                                                                                                             | 8,66                                                                   | 3,09                         |
| RM POA                                                                        | 24,55                                                                      | 19,29                                                                                                            | 4,68                                                                                                                | 7,6                                                                                                               | 4,09                                                                   | -                            |
| Outras S                                                                      | 22,3                                                                       | 16,17                                                                                                            | 8,36                                                                                                                | 5,57                                                                                                              | 7,8                                                                    | 0,56                         |
| DF                                                                            | 40,34                                                                      | 30,57                                                                                                            | 16,99                                                                                                               | 19,11                                                                                                             | 13,16                                                                  | 4,67                         |
| Outras CO                                                                     | 37,3                                                                       | 25,21                                                                                                            | 14,62                                                                                                               | 12,1                                                                                                              | 12,1                                                                   | 2,02                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| < R\$ 300                                                                     | 13,92                                                                      | 13,46                                                                                                            | 6,85                                                                                                                | 2,88                                                                                                              | 3,45                                                                   | -                            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 16,54                                                                      | 13,52                                                                                                            | 3,93                                                                                                                | 1,21                                                                                                              | 0,75                                                                   | 0,32                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 19,87                                                                      | 14,1                                                                                                             | 7,69                                                                                                                | 3,81                                                                                                              | 4,34                                                                   | 0,53                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 26,25                                                                      | 20,35                                                                                                            | 6,62                                                                                                                | 7,32                                                                                                              | 3,86                                                                   | 1,04                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 39,04                                                                      | 30,1                                                                                                             | 13,11                                                                                                               | 13,79                                                                                                             | 11,74                                                                  | 1,89                         |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 6,63                                                                       | 3,47                                                                                                             | 0,55                                                                                                                | 2,61                                                                                                              | -                                                                      | -                            |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 7,53                                                                       | 6,51                                                                                                             | 0,92                                                                                                                | 0,55                                                                                                              | -                                                                      | 0,48                         |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 12,56                                                                      | 9,99                                                                                                             | 1,52                                                                                                                | 2,33                                                                                                              | 1,9                                                                    | 0,53                         |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 12,18                                                                      | 9,48                                                                                                             | 2,15                                                                                                                | 2,29                                                                                                              | 1,38                                                                   | 0,1                          |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 14,6                                                                       | 8,1                                                                                                              | 4,4                                                                                                                 | 5,25                                                                                                              | 2,55                                                                   | 0,57                         |
| Médio<br>High School complete                                                 | 29,55                                                                      | 23,23                                                                                                            | 8,57                                                                                                                | 7,61                                                                                                              | 7,86                                                                   | 1,1                          |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 37,58                                                                      | 28,6                                                                                                             | 15,09                                                                                                               | 11,44                                                                                                             | 8,95                                                                   | 1                            |
| Superior<br>College complete                                                  | 49,22                                                                      | 40,73                                                                                                            | 17,58                                                                                                               | 16,95                                                                                                             | 14,28                                                                  | 3,4                          |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 31,7                                                                       | 24,45                                                                                                            | 10,49                                                                                                               | 9,77                                                                                                              | 9,21                                                                   | 1,52                         |
| Feminino<br>Female                                                            | 24,74                                                                      | 19,02                                                                                                            | 7,99                                                                                                                | 6,93                                                                                                              | 4,66                                                                   | 0,84                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| A                                                                             | 40,09                                                                      | 32,56                                                                                                            | 14,51                                                                                                               | 17,42                                                                                                             | 14,98                                                                  | 3,84                         |
| B                                                                             | 34,46                                                                      | 26,19                                                                                                            | 10,64                                                                                                               | 10,76                                                                                                             | 9,69                                                                   | 1,44                         |
| C                                                                             | 23,73                                                                      | 18,36                                                                                                            | 9,22                                                                                                                | 6,31                                                                                                              | 4,86                                                                   | 0,74                         |
| D - E                                                                         | 19,1                                                                       | 14,57                                                                                                            | 3,32                                                                                                                | 3,59                                                                                                              | 1,83                                                                   | 0,47                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                        |                              |
| 10 - 15                                                                       | -                                                                          | -                                                                                                                | -                                                                                                                   | -                                                                                                                 | -                                                                      | -                            |
| 16 - 24                                                                       | 25,96                                                                      | 17,7                                                                                                             | 7,82                                                                                                                | 7,5                                                                                                               | 6,2                                                                    | 0,63                         |
| 25 - 34                                                                       | 39,99                                                                      | 28,83                                                                                                            | 14,36                                                                                                               | 11,18                                                                                                             | 12,08                                                                  | 1,83                         |
| 35 - 44                                                                       | 39,94                                                                      | 21,16                                                                                                            | 6,99                                                                                                                | 7,12                                                                                                              | 4,37                                                                   | 1,64                         |
| 45 - 59                                                                       | 43,52                                                                      | 21,67                                                                                                            | 8,31                                                                                                                | 8,81                                                                                                              | 4,56                                                                   | 0,79                         |
| 60 +                                                                          | 47,21                                                                      | 22,87                                                                                                            | 7,41                                                                                                                | 4,45                                                                                                              | 0,55                                                                   | -                            |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR:Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## C10 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – BANKING, COMPRA E VENDA DE BENS E SERVIÇOS

### INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS – BANKING, GOODS AND SERVICE PURCHASE AND SALE

Percentual sobre usuários de internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Banking, compra e venda<br>de bens e serviços<br><i>Banking, goods and service<br/>purchase and sale</i> | Usar o banco ou outros serviços<br>financeiros (internet banking, etc.)<br><i>To use the bank or other financial<br/>services (Internet banking, etc.)</i> | Comprar ou encomen-<br>dar bens ou serviços<br><i>To buy or order goods<br/>and/or services</i> | Vender ou divulgar<br>bens e serviços<br><i>To sell or promote<br/>goods and/or services</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>17,68</b>                                                                                             | <b>12,98</b>                                                                                                                                               | <b>6,91</b>                                                                                     | <b>3,1</b>                                                                                   |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| RM SP                                                                                | 19,13                                                                                                    | 14,76                                                                                                                                                      | 5,47                                                                                            | 2,73                                                                                         |
| RM RJ                                                                                | 24,56                                                                                                    | 16,37                                                                                                                                                      | 9,36                                                                                            | 5,85                                                                                         |
| RM BH                                                                                | 13,84                                                                                                    | 10,83                                                                                                                                                      | 5,42                                                                                            | 3,61                                                                                         |
| Outras SE                                                                            | 10,94                                                                                                    | 9,21                                                                                                                                                       | 5,18                                                                                            | 2,3                                                                                          |
| RM SAL                                                                               | 21,11                                                                                                    | 11,51                                                                                                                                                      | 12,79                                                                                           | 4,48                                                                                         |
| RM REC                                                                               | 18,28                                                                                                    | 15,13                                                                                                                                                      | 3,78                                                                                            | 2,52                                                                                         |
| RM FOR                                                                               | 15,5                                                                                                     | 11,93                                                                                                                                                      | 6,56                                                                                            | 1,19                                                                                         |
| Outras NO                                                                            | 11,37                                                                                                    | 7,18                                                                                                                                                       | 5,98                                                                                            | 1,2                                                                                          |
| RM BEL                                                                               | 17,41                                                                                                    | 9,33                                                                                                                                                       | 11,19                                                                                           | 2,49                                                                                         |
| Outras N                                                                             | 19,52                                                                                                    | 13,01                                                                                                                                                      | 10,3                                                                                            | 3,8                                                                                          |
| RM CUR                                                                               | 24,74                                                                                                    | 22,27                                                                                                                                                      | 6,19                                                                                            | 5,57                                                                                         |
| RM POA                                                                               | 15,2                                                                                                     | 12,86                                                                                                                                                      | 3,51                                                                                            | 2,34                                                                                         |
| Outras S                                                                             | 22,86                                                                                                    | 16,17                                                                                                                                                      | 7,25                                                                                            | 4,46                                                                                         |
| DF                                                                                   | 26,33                                                                                                    | 20,81                                                                                                                                                      | 8,92                                                                                            | 4,25                                                                                         |
| Outras CO                                                                            | 27,22                                                                                                    | 17,64                                                                                                                                                      | 13,61                                                                                           | 2,52                                                                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| < R\$ 300                                                                            | 2,88                                                                                                     | -                                                                                                                                                          | 0,46                                                                                            | 2,42                                                                                         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 4,09                                                                                                     | 2,04                                                                                                                                                       | 1,42                                                                                            | 0,63                                                                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 10,99                                                                                                    | 8,55                                                                                                                                                       | 2,16                                                                                            | 1,58                                                                                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 17,99                                                                                                    | 12,17                                                                                                                                                      | 6,65                                                                                            | 2,96                                                                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 26,12                                                                                                    | 20                                                                                                                                                         | 11,18                                                                                           | 4,93                                                                                         |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 7,24                                                                                                     | 7,24                                                                                                                                                       | -                                                                                               | -                                                                                            |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 1,11                                                                                                     | 0,55                                                                                                                                                       | 0,55                                                                                            | -                                                                                            |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 2,81                                                                                                     | 1,05                                                                                                                                                       | 1,02                                                                                            | 1,02                                                                                         |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 8,07                                                                                                     | 5,68                                                                                                                                                       | 3,02                                                                                            | 2,79                                                                                         |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 9,07                                                                                                     | 6,32                                                                                                                                                       | 2                                                                                               | 1,59                                                                                         |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 17,93                                                                                                    | 12,9                                                                                                                                                       | 7,4                                                                                             | 2,5                                                                                          |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 25,17                                                                                                    | 19,06                                                                                                                                                      | 9,88                                                                                            | 5                                                                                            |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 32,2                                                                                                     | 24,07                                                                                                                                                      | 13,89                                                                                           | 5,43                                                                                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 21,7                                                                                                     | 15,24                                                                                                                                                      | 10,06                                                                                           | 4,98                                                                                         |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 13,66                                                                                                    | 10,73                                                                                                                                                      | 3,76                                                                                            | 1,22                                                                                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| A                                                                                    | 31,45                                                                                                    | 24,31                                                                                                                                                      | 13,49                                                                                           | 6,61                                                                                         |
| B                                                                                    | 23,84                                                                                                    | 17,76                                                                                                                                                      | 9,87                                                                                            | 4,78                                                                                         |
| C                                                                                    | 12,35                                                                                                    | 8,35                                                                                                                                                       | 4,49                                                                                            | 1,53                                                                                         |
| D - E                                                                                | 10,16                                                                                                    | 8,23                                                                                                                                                       | 2,93                                                                                            | 1,49                                                                                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                              |
| 10 - 15                                                                              | -                                                                                                        | -                                                                                                                                                          | -                                                                                               | -                                                                                            |
| 16 - 24                                                                              | 15,24                                                                                                    | 10,48                                                                                                                                                      | 5,75                                                                                            | 3,08                                                                                         |
| 25 - 34                                                                              | 29,59                                                                                                    | 19,81                                                                                                                                                      | 9,49                                                                                            | 3,93                                                                                         |
| 35 - 44                                                                              | 24,7                                                                                                     | 11,33                                                                                                                                                      | 7,37                                                                                            | 3,24                                                                                         |
| 45 - 59                                                                              | 18,15                                                                                                    | 9,79                                                                                                                                                       | 4,94                                                                                            | 1,03                                                                                         |
| 60 +                                                                                 | 23,57                                                                                                    | 13,37                                                                                                                                                      | 0,55                                                                                            | -                                                                                            |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CGI.br

## C11 – PROPÓSITOS DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA INTERNET

### PURPOSE OF THE INTERNET ACTIVITIES UNDERTAKEN BY INDIVIDUALS

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Pessoal ou privado<br>Personal or private | Educação ou estudos<br>Education/studies | Trabalho remunerado ou<br>negócios<br>Paid job or business | Trabalho voluntário ou<br>comunitário<br>Community or voluntary work |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>70,22</b>                              | <b>51,79</b>                             | <b>26,03</b>                                               | <b>2,2</b>                                                           |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| RM SP                                                                         | 73,95                                     | 48,17                                    | 22,96                                                      | -                                                                    |
| RM RJ                                                                         | 71,76                                     | 48,13                                    | 23,98                                                      | 4,03                                                                 |
| RM BH                                                                         | 61,43                                     | 49,37                                    | 25,27                                                      | 3,01                                                                 |
| Outras SE                                                                     | 65,6                                      | 49,57                                    | 27,63                                                      | 2,26                                                                 |
| RM SAL                                                                        | 67,56                                     | 53,39                                    | 22,39                                                      | 5,73                                                                 |
| RM REC                                                                        | 67,65                                     | 51,99                                    | 21,43                                                      | 2,52                                                                 |
| RM FOR                                                                        | 62,79                                     | 57,32                                    | 29,22                                                      | 3,58                                                                 |
| Outras NO                                                                     | 67,95                                     | 57,91                                    | 22,73                                                      | 1,2                                                                  |
| RM BEL                                                                        | 54,48                                     | 63,81                                    | 22,39                                                      | 1,87                                                                 |
| Outras N                                                                      | 69,32                                     | 61,32                                    | 27,11                                                      | 4,88                                                                 |
| RM CUR                                                                        | 78,43                                     | 61,05                                    | 37,11                                                      | 1,24                                                                 |
| RM POA                                                                        | 67,45                                     | 48,16                                    | 25,72                                                      | 2,34                                                                 |
| Outras S                                                                      | 79,46                                     | 52,73                                    | 26,2                                                       | 2,2                                                                  |
| DF                                                                            | 79,94                                     | 59,02                                    | 33,55                                                      | 3,43                                                                 |
| Outras CO                                                                     | 69,79                                     | 50,28                                    | 32,77                                                      | 3,01                                                                 |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| < R\$ 300                                                                     | 58,48                                     | 62,83                                    | 7,94                                                       | 7,1                                                                  |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 67,46                                     | 56,65                                    | 11,13                                                      | 1,81                                                                 |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 66,75                                     | 45,78                                    | 18,91                                                      | 2,72                                                                 |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 68,85                                     | 50,48                                    | 22,52                                                      | 0,61                                                                 |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 76,16                                     | 54,64                                    | 36,56                                                      | 2,87                                                                 |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 59,53                                     | 49,27                                    | 4,63                                                       | 1,01                                                                 |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 78,43                                     | 46,13                                    | 1,51                                                       | 1,47                                                                 |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 68,45                                     | 46,25                                    | 11,59                                                      | 3                                                                    |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 68,77                                     | 42,75                                    | 19,26                                                      | 4,12                                                                 |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 71,77                                     | 58,87                                    | 14,43                                                      | 3,46                                                                 |
| Médio<br>High School complete                                                 | 72,54                                     | 39,8                                     | 29,29                                                      | 1,69                                                                 |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 68,31                                     | 68,88                                    | 29,33                                                      | 1,17                                                                 |
| Superior<br>College complete                                                  | 68,62                                     | 53,27                                    | 44,93                                                      | 2,31                                                                 |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| Masculino<br>Male                                                             | 72,62                                     | 44,22                                    | 31,85                                                      | 2,2                                                                  |
| Feminino<br>Female                                                            | 67,83                                     | 59,35                                    | 20,22                                                      | 2,19                                                                 |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| A                                                                             | 72,89                                     | 58,44                                    | 44,78                                                      | 3,54                                                                 |
| B                                                                             | 73,06                                     | 52,87                                    | 31,36                                                      | 1,59                                                                 |
| C                                                                             | 67,37                                     | 50,87                                    | 22,59                                                      | 2,38                                                                 |
| D - E                                                                         | 69,57                                     | 48,46                                    | 13,17                                                      | 2,61                                                                 |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                           |                                          |                                                            |                                                                      |
| 10 - 15                                                                       | 69,81                                     | 69,54                                    | -                                                          | 3,65                                                                 |
| 16 - 24                                                                       | 71,45                                     | 56,7                                     | 19,87                                                      | 1,94                                                                 |
| 25 - 34                                                                       | 70,92                                     | 47,7                                     | 36,92                                                      | 2,12                                                                 |
| 35 - 44                                                                       | 68,71                                     | 50,69                                    | 24,43                                                      | 2,5                                                                  |
| 45 - 59                                                                       | 67,58                                     | 46,83                                    | 32,32                                                      | 2,38                                                                 |
| 60 +                                                                          | 67,22                                     | 37,83                                    | 10,2                                                       | 3,53                                                                 |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents that have used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## D1 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZAM GOVERNO ELETRÔNICO

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USE E-GOVERNMENT SERVICES

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab variables</i>                                 | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>14,01</b>                             |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                          |
| RM SP                                                                                | 17,33                                    |
| RM RJ                                                                                | 16,94                                    |
| RM BH                                                                                | 13,63                                    |
| Outras SE                                                                            | 12,25                                    |
| RM SAL                                                                               | 18,10                                    |
| RM REC                                                                               | 12,52                                    |
| RM FOR                                                                               | 13,20                                    |
| Outras NO                                                                            | 8,45                                     |
| RM BEL                                                                               | 21,64                                    |
| Outras N                                                                             | 11,96                                    |
| RM CUR                                                                               | 21,41                                    |
| RM POA                                                                               | 18,13                                    |
| Outras S                                                                             | 15,12                                    |
| DF                                                                                   | 34,35                                    |
| Outras CO                                                                            | 14,51                                    |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                          |
| < R\$ 300                                                                            | 2,20                                     |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 3,42                                     |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 7,94                                     |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 18,86                                    |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 40,50                                    |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 0,70                                     |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 1,30                                     |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 2,88                                     |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 8,39                                     |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 13,84                                    |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 27,55                                    |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 52,71                                    |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 54,90                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                          |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 16,79                                    |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 11,54                                    |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                          |
| A                                                                                    | 54,35                                    |
| B                                                                                    | 40,02                                    |
| C                                                                                    | 14,00                                    |
| D - E                                                                                | 3,57                                     |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                          |
| 16 - 24                                                                              | 24,02                                    |
| 25 - 34                                                                              | 18,52                                    |
| 35 - 44                                                                              | 10,39                                    |
| 45 - 59                                                                              | 8,48                                     |
| 60 +                                                                                 | 1,79                                     |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 7.400 entrevistados com 16 anos ou mais. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 7.400 respondents more than 16 years old. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET E-GOVERNMENT SERVICES USED IN THE INTERNET

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico\*

Percentage over the total number of individuals who accessed e-government services\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Consulta ao CPF<br>(Cadastro de Pessoa Física)<br>Search in the Natural<br>Persons Cadastre | Declaração de Imposto de<br>Renda<br>Income Tax Return<br>Information | Inscrição em concursos<br>públicos (Polícia Militar, etc.)<br>Registration for public<br>tenders (Military Police, etc.) | Informações sobre serviços<br>públicos de educação<br>Information about public<br>educational services |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>51,49</b>                                                                                | <b>39,67</b>                                                          | <b>27,57</b>                                                                                                             | <b>22,02</b>                                                                                           |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| RM SP                                                                         | 36,14                                                                                       | 40,96                                                                 | 18,07                                                                                                                    | 27,71                                                                                                  |
| RM RJ                                                                         | 47,67                                                                                       | 40,70                                                                 | 33,72                                                                                                                    | 20,93                                                                                                  |
| RM BH                                                                         | 57,50                                                                                       | 40,00                                                                 | 35,00                                                                                                                    | 18,75                                                                                                  |
| Outras SE                                                                     | 53,85                                                                                       | 43,59                                                                 | 23,08                                                                                                                    | 7,69                                                                                                   |
| RM SAL                                                                        | 55,96                                                                                       | 36,70                                                                 | 22,94                                                                                                                    | 44,04                                                                                                  |
| RM REC                                                                        | 61,04                                                                                       | 40,26                                                                 | 27,27                                                                                                                    | 11,69                                                                                                  |
| RM FOR                                                                        | 70,45                                                                                       | 38,64                                                                 | 23,86                                                                                                                    | 30,68                                                                                                  |
| Outras NO                                                                     | 62,34                                                                                       | 28,57                                                                 | 32,47                                                                                                                    | 36,36                                                                                                  |
| RM BEL                                                                        | 62,22                                                                                       | 35,56                                                                 | 33,33                                                                                                                    | 37,04                                                                                                  |
| Outras N                                                                      | 49,49                                                                                       | 37,37                                                                 | 45,45                                                                                                                    | 28,28                                                                                                  |
| RM CUR                                                                        | 43,56                                                                                       | 50,50                                                                 | 22,77                                                                                                                    | 18,81                                                                                                  |
| RM POA                                                                        | 43,16                                                                                       | 49,47                                                                 | 23,16                                                                                                                    | 21,05                                                                                                  |
| Outras S                                                                      | 57,45                                                                                       | 34,04                                                                 | 25,53                                                                                                                    | 21,28                                                                                                  |
| DF                                                                            | 53,99                                                                                       | 46,63                                                                 | 42,33                                                                                                                    | 25,15                                                                                                  |
| Outras CO                                                                     | 50,49                                                                                       | 38,83                                                                 | 35,92                                                                                                                    | 22,33                                                                                                  |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| < R\$ 300                                                                     | 51,60                                                                                       | 12,66                                                                 | 15,66                                                                                                                    | 13,06                                                                                                  |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 46,10                                                                                       | 26,26                                                                 | 26,85                                                                                                                    | 20,13                                                                                                  |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 52,68                                                                                       | 19,37                                                                 | 26,85                                                                                                                    | 21,65                                                                                                  |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 43,17                                                                                       | 38,08                                                                 | 28,46                                                                                                                    | 21,31                                                                                                  |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 54,38                                                                                       | 52,48                                                                 | 27,21                                                                                                                    | 23,03                                                                                                  |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 61,75                                                                                       | 5,41                                                                  | 26,45                                                                                                                    | 6,39                                                                                                   |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 74,88                                                                                       | 27,22                                                                 | 7,38                                                                                                                     | 3,48                                                                                                   |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 32,73                                                                                       | 13,18                                                                 | 17,01                                                                                                                    | 17,86                                                                                                  |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 52,12                                                                                       | 41,89                                                                 | 11,72                                                                                                                    | 8,05                                                                                                   |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 51,65                                                                                       | 23,37                                                                 | 14,94                                                                                                                    | 17,11                                                                                                  |
| Médio<br>High School complete                                                 | 50,34                                                                                       | 37,44                                                                 | 28,90                                                                                                                    | 17,23                                                                                                  |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 51,53                                                                                       | 37,96                                                                 | 32,06                                                                                                                    | 28,32                                                                                                  |
| Superior<br>College complete                                                  | 54,52                                                                                       | 61,61                                                                 | 33,85                                                                                                                    | 30,78                                                                                                  |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| Masculino<br>Male                                                             | 52,47                                                                                       | 40,09                                                                 | 26,86                                                                                                                    | 21,48                                                                                                  |
| Feminino<br>Female                                                            | 50,22                                                                                       | 39,13                                                                 | 28,49                                                                                                                    | 22,72                                                                                                  |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| A                                                                             | 58,50                                                                                       | 65,52                                                                 | 25,05                                                                                                                    | 27,42                                                                                                  |
| B                                                                             | 49,75                                                                                       | 49,55                                                                 | 25,54                                                                                                                    | 22,44                                                                                                  |
| C                                                                             | 51,73                                                                                       | 29,80                                                                 | 30,65                                                                                                                    | 20,22                                                                                                  |
| D - E                                                                         | 52,18                                                                                       | 14,66                                                                 | 27,52                                                                                                                    | 22,09                                                                                                  |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                             |                                                                       |                                                                                                                          |                                                                                                        |
| 16 - 24                                                                       | 50,90                                                                                       | 25,64                                                                 | 30,60                                                                                                                    | 20,89                                                                                                  |
| 25 - 34                                                                       | 54,26                                                                                       | 46,16                                                                 | 31,79                                                                                                                    | 23,04                                                                                                  |
| 35 - 44                                                                       | 50,78                                                                                       | 50,25                                                                 | 22,43                                                                                                                    | 24,68                                                                                                  |
| 45 - 59                                                                       | 47,40                                                                                       | 64,38                                                                 | 12,76                                                                                                                    | 18,32                                                                                                  |
| 60 +                                                                          | 44,00                                                                                       | 21,35                                                                 | 10,99                                                                                                                    | 13,77                                                                                                  |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.037 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1,037 respondents more than 16 years old and who used e-government services during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET (continuação I)

### E-GOVERNMENT SERVICES USED IN THE INTERNET (continuation I)

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico\*

Percentage over the total number of individuals who accessed e-government services\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Informações sobre emprego<br>Employment information | Pagamento de IPVA,<br>multas, licenciamento<br>Payment of Vehicle Property<br>Taxes, penalties, licensing | Informações sobre serviços<br>públicos de saúde<br>Information about public<br>health services | Informações sobre<br>direitos do trabalhador<br>(Previdência, etc.)<br>Information about laborer<br>rights (Social Security, etc.) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>18,07</b>                                        | <b>17,29</b>                                                                                              | <b>11,56</b>                                                                                   | <b>10,62</b>                                                                                                                       |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| RM SP                                                                         | 18,07                                               | 19,28                                                                                                     | 14,46                                                                                          | 9,64                                                                                                                               |
| RM RJ                                                                         | 11,63                                               | 16,28                                                                                                     | 10,47                                                                                          | 11,63                                                                                                                              |
| RM BH                                                                         | 13,75                                               | 28,75                                                                                                     | 15,00                                                                                          | 11,25                                                                                                                              |
| Outras SE                                                                     | 21,79                                               | 16,67                                                                                                     | 6,41                                                                                           | 8,97                                                                                                                               |
| RM SAL                                                                        | 19,27                                               | 4,59                                                                                                      | 9,17                                                                                           | 10,09                                                                                                                              |
| RM REC                                                                        | 14,29                                               | 19,48                                                                                                     | 5,19                                                                                           | 6,49                                                                                                                               |
| RM FOR                                                                        | 26,14                                               | 18,18                                                                                                     | 7,95                                                                                           | 14,77                                                                                                                              |
| Outras NO                                                                     | 23,38                                               | 11,69                                                                                                     | 18,18                                                                                          | 9,09                                                                                                                               |
| RM BEL                                                                        | 21,48                                               | 9,63                                                                                                      | 11,11                                                                                          | 8,89                                                                                                                               |
| Outras N                                                                      | 14,14                                               | 17,17                                                                                                     | 16,16                                                                                          | 17,17                                                                                                                              |
| RM CUR                                                                        | 16,83                                               | 18,81                                                                                                     | 4,95                                                                                           | 8,91                                                                                                                               |
| RM POA                                                                        | 9,47                                                | 18,95                                                                                                     | 7,37                                                                                           | 7,37                                                                                                                               |
| Outras S                                                                      | 15,96                                               | 17,02                                                                                                     | 13,83                                                                                          | 13,83                                                                                                                              |
| DF                                                                            | 20,25                                               | 26,38                                                                                                     | 9,82                                                                                           | 12,27                                                                                                                              |
| Outras CO                                                                     | 16,50                                               | 20,39                                                                                                     | 15,53                                                                                          | 11,65                                                                                                                              |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| < R\$ 300                                                                     | 12,28                                               | 1,19                                                                                                      | 0,78                                                                                           | 8,95                                                                                                                               |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 20,73                                               | 12,16                                                                                                     | 10,32                                                                                          | 7,46                                                                                                                               |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 22,96                                               | 9,78                                                                                                      | 10,23                                                                                          | 6,37                                                                                                                               |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 21,96                                               | 14,58                                                                                                     | 11,64                                                                                          | 11,34                                                                                                                              |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 14,49                                               | 23,18                                                                                                     | 12,08                                                                                          | 12,58                                                                                                                              |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 26,45                                               | -                                                                                                         | -                                                                                              | -                                                                                                                                  |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 28,67                                               | 5,72                                                                                                      | 3,48                                                                                           | 9,06                                                                                                                               |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 15,69                                               | 6,70                                                                                                      | 10,62                                                                                          | 6,45                                                                                                                               |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 17,58                                               | 6,22                                                                                                      | 3,61                                                                                           | 4,45                                                                                                                               |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 27,25                                               | 9,43                                                                                                      | 6,69                                                                                           | 2,93                                                                                                                               |
| Médio<br>High School complete                                                 | 20,57                                               | 20,31                                                                                                     | 9,16                                                                                           | 11,40                                                                                                                              |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 15,57                                               | 18,82                                                                                                     | 14,87                                                                                          | 12,43                                                                                                                              |
| Superior<br>College complete                                                  | 11,67                                               | 21,18                                                                                                     | 17,24                                                                                          | 14,23                                                                                                                              |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| Masculino<br>Male                                                             | 19,45                                               | 21,84                                                                                                     | 10,81                                                                                          | 11,05                                                                                                                              |
| Feminino<br>Female                                                            | 16,28                                               | 11,39                                                                                                     | 12,53                                                                                          | 10,06                                                                                                                              |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| A                                                                             | 10,45                                               | 31,89                                                                                                     | 10,31                                                                                          | 17,52                                                                                                                              |
| B                                                                             | 15,31                                               | 18,93                                                                                                     | 11,52                                                                                          | 10,82                                                                                                                              |
| C                                                                             | 21,55                                               | 15,54                                                                                                     | 12,52                                                                                          | 10,58                                                                                                                              |
| D - E                                                                         | 23,15                                               | 6,10                                                                                                      | 9,67                                                                                           | 5,05                                                                                                                               |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                     |                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                    |
| 16 - 24                                                                       | 20,25                                               | 13,66                                                                                                     | 10,53                                                                                          | 7,13                                                                                                                               |
| 25 - 34                                                                       | 22,47                                               | 21,71                                                                                                     | 12,14                                                                                          | 13,91                                                                                                                              |
| 35 - 44                                                                       | 12,34                                               | 17,75                                                                                                     | 10,97                                                                                          | 12,92                                                                                                                              |
| 45 - 59                                                                       | 9,01                                                | 20,03                                                                                                     | 14,82                                                                                          | 10,48                                                                                                                              |
| 60 +                                                                          | 1,27                                                | 9,55                                                                                                      | 19,17                                                                                          | 7,97                                                                                                                               |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.037 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.037 respondents more than 16 years old and who used e-government services during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGI.br

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET (continuação II) E-GOVERNMENT SERVICES USED IN THE INTERNET (continuation II)

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico\*  
Percentage over the total number of individuals who accessed e-government services\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Informações sobre como<br>emitir documentos (RG, CPF, etc.)<br>Information about how to issue documents<br>(Identity Document, Natural Persons Cadastre) | Pagamento de taxas de serviços<br>públicos (água, luz, etc.)<br>Payment of public service taxes (water<br>and power supply, etc.) | Obtenção de certidões<br>negativas<br>Issuance of negative<br>certifications |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>9,58</b>                                                                                                                                              | <b>9,11</b>                                                                                                                       | <b>7,39</b>                                                                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| RM SP                                                                         | 10,84                                                                                                                                                    | 10,84                                                                                                                             | 7,23                                                                         |
| RM RJ                                                                         | 10,47                                                                                                                                                    | 16,28                                                                                                                             | 5,81                                                                         |
| RM BH                                                                         | 7,50                                                                                                                                                     | 10,00                                                                                                                             | 6,25                                                                         |
| Outras SE                                                                     | 5,13                                                                                                                                                     | 5,13                                                                                                                              | 3,85                                                                         |
| RM SAL                                                                        | 9,17                                                                                                                                                     | 11,93                                                                                                                             | 7,34                                                                         |
| RM REC                                                                        | 11,69                                                                                                                                                    | 9,09                                                                                                                              | 2,60                                                                         |
| RM FOR                                                                        | 15,91                                                                                                                                                    | 13,64                                                                                                                             | 9,09                                                                         |
| Outras NO                                                                     | 11,69                                                                                                                                                    | 2,60                                                                                                                              | 6,49                                                                         |
| RM BEL                                                                        | 13,33                                                                                                                                                    | 8,89                                                                                                                              | 5,93                                                                         |
| Outras N                                                                      | 6,06                                                                                                                                                     | 18,18                                                                                                                             | 10,10                                                                        |
| RM CUR                                                                        | 2,97                                                                                                                                                     | 12,87                                                                                                                             | 4,95                                                                         |
| RM POA                                                                        | 5,26                                                                                                                                                     | 6,32                                                                                                                              | 11,58                                                                        |
| Outras S                                                                      | 13,83                                                                                                                                                    | 7,45                                                                                                                              | 13,83                                                                        |
| DF                                                                            | 8,59                                                                                                                                                     | 15,34                                                                                                                             | 12,88                                                                        |
| Outras CO                                                                     | 15,53                                                                                                                                                    | 7,77                                                                                                                              | 8,74                                                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| < R\$ 300                                                                     | 1,19                                                                                                                                                     | 3,30                                                                                                                              | 1,19                                                                         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 9,45                                                                                                                                                     | 2,16                                                                                                                              | 5,45                                                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 9,84                                                                                                                                                     | 5,93                                                                                                                              | 3,33                                                                         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 8,97                                                                                                                                                     | 7,92                                                                                                                              | 6,83                                                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 10,65                                                                                                                                                    | 12,62                                                                                                                             | 10,12                                                                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                                                                                        | -                                                                                                                                 | -                                                                            |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 24,89                                                                                                                                                    | 3,48                                                                                                                              |                                                                              |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 1,11                                                                                                                                                     | 15,23                                                                                                                             | 0,59                                                                         |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 7,71                                                                                                                                                     | 5,30                                                                                                                              | 0,67                                                                         |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 13,23                                                                                                                                                    | 8,55                                                                                                                              | 2,15                                                                         |
| Médio<br>High School complete                                                 | 8,38                                                                                                                                                     | 7,32                                                                                                                              | 6,71                                                                         |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 10,70                                                                                                                                                    | 8,78                                                                                                                              | 8,82                                                                         |
| Superior<br>College complete                                                  | 9,70                                                                                                                                                     | 13,59                                                                                                                             | 13,45                                                                        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 11,86                                                                                                                                                    | 10,76                                                                                                                             | 8,49                                                                         |
| Feminino<br>Female                                                            | 6,62                                                                                                                                                     | 6,96                                                                                                                              | 5,97                                                                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| A                                                                             | 8,32                                                                                                                                                     | 21,07                                                                                                                             | 14,39                                                                        |
| B                                                                             | 11,21                                                                                                                                                    | 9,51                                                                                                                              | 8,09                                                                         |
| C                                                                             | 8,06                                                                                                                                                     | 7,92                                                                                                                              | 6,37                                                                         |
| D - E                                                                         | 9,07                                                                                                                                                     | 2,65                                                                                                                              | 2,93                                                                         |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                              |
| 16 - 24                                                                       | 11,12                                                                                                                                                    | 7,90                                                                                                                              | 3,89                                                                         |
| 25 - 34                                                                       | 8,59                                                                                                                                                     | 8,88                                                                                                                              | 10,99                                                                        |
| 35 - 44                                                                       | 7,02                                                                                                                                                     | 11,68                                                                                                                             | 8,17                                                                         |
| 45 - 59                                                                       | 14,11                                                                                                                                                    | 8,07                                                                                                                              | 11,07                                                                        |
| 60 +                                                                          | 2,85                                                                                                                                                     | 13,84                                                                                                                             | 2,85                                                                         |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.037 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).  
\* Base: 1,037 respondents more than 16 years old and who used e-government services during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET (continuação III)

## E-GOVERNMENT SERVICES USED IN THE INTERNET (continuation III)

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico\*

Percentage over the total number of individuals who accessed e-government services\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Informações sobre programas<br>assistenciais (Bolsa família, etc.)<br>Information about assistance programs<br>(scholarships, etc.) | Pagamento de IPTU e<br>outros impostos<br>Payment of Municipal<br>Property Taxes | Boletim de ocorrência<br>Police Reports |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>6,66</b>                                                                                                                         | <b>5,23</b>                                                                      | <b>2,88</b>                             |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| RM SP                                                                         | 7,23                                                                                                                                | 6,02                                                                             | 4,82                                    |
| RM RJ                                                                         | 2,33                                                                                                                                | 6,98                                                                             | 2,33                                    |
| RM BH                                                                         | 6,25                                                                                                                                | 7,50                                                                             | 1,25                                    |
| Outras SE                                                                     | 7,69                                                                                                                                | 1,28                                                                             | 2,56                                    |
| RM SAL                                                                        | 7,34                                                                                                                                | 0,92                                                                             | 0,92                                    |
| RM REC                                                                        | 2,60                                                                                                                                | 3,90                                                                             | 1,30                                    |
| RM FOR                                                                        | 7,95                                                                                                                                | 5,68                                                                             | 5,68                                    |
| Outras NO                                                                     | 7,79                                                                                                                                | 2,60                                                                             | 1,30                                    |
| RM BEL                                                                        | 5,19                                                                                                                                | 2,22                                                                             | 5,93                                    |
| Outras N                                                                      | 10,10                                                                                                                               | 8,08                                                                             | 4,04                                    |
| RM CUR                                                                        | 0,99                                                                                                                                | 7,92                                                                             | 1,98                                    |
| RM POA                                                                        | 4,21                                                                                                                                | 6,32                                                                             | 2,11                                    |
| Outras S                                                                      | 9,57                                                                                                                                | 6,38                                                                             | 4,26                                    |
| DF                                                                            | 5,52                                                                                                                                | 14,72                                                                            | 1,84                                    |
| Outras CO                                                                     | 4,85                                                                                                                                | 9,71                                                                             | 0,97                                    |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| < R\$ 300                                                                     | 0,78                                                                                                                                | 1,19                                                                             | -                                       |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 8,74                                                                                                                                | 1,39                                                                             | 1,04                                    |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 5,49                                                                                                                                | 1,77                                                                             | 1,83                                    |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 10,28                                                                                                                               | 4,23                                                                             | 2,51                                    |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 5,40                                                                                                                                | 7,67                                                                             | 3,83                                    |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 28,85                                                                                                                               | -                                                                                | 26,45                                   |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 1,80                                                                                                                                | 3,48                                                                             | -                                       |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 8,62                                                                                                                                | 1,77                                                                             | 1,39                                    |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 2,42                                                                                                                                | 2,41                                                                             | 0,27                                    |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 8,12                                                                                                                                | 1,52                                                                             | 1,12                                    |
| Médio<br>High School complete                                                 | 5,25                                                                                                                                | 4,88                                                                             | 2,64                                    |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 8,11                                                                                                                                | 6,28                                                                             | 4,03                                    |
| Superior<br>College complete                                                  | 6,12                                                                                                                                | 8,26                                                                             | 2,59                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| Masculino<br>Male                                                             | 6,58                                                                                                                                | 5,78                                                                             | 4,08                                    |
| Feminino<br>Female                                                            | 6,76                                                                                                                                | 4,53                                                                             | 1,32                                    |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| A                                                                             | 2,43                                                                                                                                | 16,46                                                                            | 6,56                                    |
| B                                                                             | 5,70                                                                                                                                | 4,45                                                                             | 2,66                                    |
| C                                                                             | 8,20                                                                                                                                | 4,83                                                                             | 2,65                                    |
| D - E                                                                         | 8,54                                                                                                                                | 1,35                                                                             | 1,80                                    |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                  |                                         |
| 16 - 24                                                                       | 6,92                                                                                                                                | 4,14                                                                             | 3,27                                    |
| 25 - 34                                                                       | 5,83                                                                                                                                | 4,72                                                                             | 3,27                                    |
| 35 - 44                                                                       | 7,65                                                                                                                                | 6,95                                                                             | 2,73                                    |
| 45 - 59                                                                       | 6,94                                                                                                                                | 9,24                                                                             | 0,30                                    |
| 60 +                                                                          | 1,27                                                                                                                                | 1,27                                                                             | -                                       |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (South-east); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.037 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.037 respondents more than 16 years old and who used e-government services during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E1 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE COMPRARAM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO BOUGHT GOODS AND SERVICES VIA INTERNET

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Há menos de<br>3 meses<br>Within the last<br>3 months | Entre 3 e 6<br>meses atrás<br>Between 3 and 6<br>months ago | Entre 6 e 12<br>meses atrás<br>Between 6 and 12<br>months ago | Há mais de<br>12 meses<br>More than 12<br>months ago | Nunca comprou<br>pela internet<br>Never bought via<br>Internet |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>6,96</b>                                           | <b>2,95</b>                                                 | <b>1,81</b>                                                   | <b>3,76</b>                                          | <b>84,52</b>                                                   |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| RM SP                                                                         | 7,08                                                  | 1,97                                                        | 2,72                                                          | 5,44                                                 | 82,8                                                           |
| RM RJ                                                                         | 7,99                                                  | 2,35                                                        | 1,41                                                          | 2,82                                                 | 85,42                                                          |
| RM BH                                                                         | 6,04                                                  | 1,86                                                        | 0,46                                                          | 6,13                                                 | 85,5                                                           |
| Outras SE                                                                     | 7,41                                                  | 4,36                                                        | 0,87                                                          | 2,18                                                 | 85,19                                                          |
| RM SAL                                                                        | 7,55                                                  | 1,78                                                        | 0,89                                                          | 5,76                                                 | 84,02                                                          |
| RM REC                                                                        | 4,26                                                  | 3,79                                                        | 1,89                                                          | 3,31                                                 | 86,75                                                          |
| RM FOR                                                                        | 6,97                                                  | 1,39                                                        | 0,46                                                          | 2,32                                                 | 88,86                                                          |
| Outras NO                                                                     | 4,2                                                   | 1,44                                                        | 2,39                                                          | 3,35                                                 | 88,62                                                          |
| RM BEL                                                                        | 8,76                                                  | 2,92                                                        | 2,43                                                          | 3,8                                                  | 82,08                                                          |
| Outras N                                                                      | 11,46                                                 | 1,63                                                        | 2,85                                                          | 4,47                                                 | 79,59                                                          |
| RM CUR                                                                        | 3,3                                                   | 4,54                                                        | 2,47                                                          | 6,6                                                  | 83,1                                                           |
| RM POA                                                                        | 4,26                                                  | 1,71                                                        | 1,71                                                          | 3,41                                                 | 88,92                                                          |
| Outras S                                                                      | 4,66                                                  | 4,25                                                        | 2,13                                                          | 5,1                                                  | 83,86                                                          |
| DF                                                                            | 9,16                                                  | 2,7                                                         | 2,03                                                          | 4,4                                                  | 81,71                                                          |
| Outras CO                                                                     | 12,34                                                 | 3,47                                                        | 2,32                                                          | 1,53                                                 | 80,34                                                          |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                     | -                                                           | 0,33                                                          | 1,04                                                 | 98,63                                                          |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 1,86                                                  | -                                                           | 0,19                                                          | 4,06                                                 | 93,89                                                          |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 2,08                                                  | 1,37                                                        | 0,21                                                          | 3                                                    | 93,34                                                          |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 5,36                                                  | 2,11                                                        | 3,44                                                          | 4,23                                                 | 84,85                                                          |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 13,98                                                 | 6,2                                                         | 2,61                                                          | 4,11                                                 | 73,09                                                          |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                     | 3,33                                                        | -                                                             | 4,19                                                 | 92,47                                                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 1,34                                                  | 0,83                                                        | 0,61                                                          | 0,74                                                 | 96,48                                                          |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 0,36                                                  | 1,14                                                        | 0,81                                                          | 4,39                                                 | 93,29                                                          |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 3,71                                                  | 2,67                                                        | 1,11                                                          | 1,88                                                 | 90,63                                                          |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 1,74                                                  | 0,99                                                        | 1,32                                                          | 2,7                                                  | 93,26                                                          |
| Médio<br>High School complete                                                 | 6,63                                                  | 2,27                                                        | 1,83                                                          | 3,73                                                 | 85,55                                                          |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 11,37                                                 | 3,93                                                        | 2,94                                                          | 5,39                                                 | 76,37                                                          |
| Superior<br>College complete                                                  | 19,35                                                 | 7,94                                                        | 2,92                                                          | 4,27                                                 | 65,51                                                          |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| Masculino<br>Male                                                             | 9,45                                                  | 4,25                                                        | 2,8                                                           | 4,29                                                 | 79,21                                                          |
| Feminino<br>Female                                                            | 4,62                                                  | 1,72                                                        | 0,89                                                          | 3,25                                                 | 89,52                                                          |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| A                                                                             | 22,46                                                 | 7,45                                                        | 1,94                                                          | 7,1                                                  | 61,05                                                          |
| B                                                                             | 11,48                                                 | 5                                                           | 2,6                                                           | 3,85                                                 | 77,07                                                          |
| C                                                                             | 3,59                                                  | 1,52                                                        | 1,71                                                          | 3,64                                                 | 89,55                                                          |
| D - E                                                                         | 1,89                                                  | 1,15                                                        | 0,56                                                          | 2,88                                                 | 93,51                                                          |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                       |                                                             |                                                               |                                                      |                                                                |
| 10 - 15                                                                       | 2,5                                                   | -                                                           | 0,86                                                          | 2,36                                                 | 94,29                                                          |
| 16 - 24                                                                       | 6,1                                                   | 2,05                                                        | 1,77                                                          | 4,27                                                 | 85,82                                                          |
| 25 - 34                                                                       | 8,26                                                  | 3,99                                                        | 2,31                                                          | 3,21                                                 | 82,23                                                          |
| 35 - 44                                                                       | 10,22                                                 | 5,85                                                        | 2,46                                                          | 4,34                                                 | 77,11                                                          |
| 45 - 59                                                                       | 12,21                                                 | 5,31                                                        | 0,79                                                          | 4,34                                                 | 77,35                                                          |
| 60 +                                                                          | 1,64                                                  | -                                                           | 1,03                                                          | 5,68                                                 | 91,65                                                          |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.753 entrevistados que já usaram internet. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 2.753 respondents who have used the Internet. Survey carried through August/September 2005.

## E2 – PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET

### PRODUCTS AND SERVICES BOUGHT VIA INTERNET

Percentual sobre quem adquiriu produtos e serviços pela Internet\*  
Percentage over the total number of individuals who bought products and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Comida / produtos<br>alimentícios<br>Food and groceries | Produtos para a casa /<br>eletrodomésticos<br>Household products /<br>electrical appliances | Filmes, música (que foram<br>entregues digitalmente)<br>Movies or music<br>(digitally delivered) | Filmes, música (que foram<br>entregues fisicamente)<br>Movies or music<br>(physically delivered) |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>3,89</b>                                             | <b>12,61</b>                                                                                | <b>7,89</b>                                                                                      | <b>17,97</b>                                                                                     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| RM SP                                                                         | 7,04                                                    | 12,32                                                                                       | 3,52                                                                                             | 20,96                                                                                            |
| RM RJ                                                                         | 8                                                       | 20                                                                                          | 4                                                                                                | 24                                                                                               |
| RM BH                                                                         | -                                                       | 11,11                                                                                       | 16,67                                                                                            | 5,56                                                                                             |
| Outras SE                                                                     | 2,5                                                     | 12,5                                                                                        | 15                                                                                               | 17,5                                                                                             |
| RM SAL                                                                        | -                                                       | 8,7                                                                                         | 8,7                                                                                              | 26,09                                                                                            |
| RM REC                                                                        | -                                                       | 5,17                                                                                        | 5,17                                                                                             | 6,9                                                                                              |
| RM FOR                                                                        | 5,26                                                    | -                                                                                           | 10,53                                                                                            | 26,32                                                                                            |
| Outras NO                                                                     | -                                                       | 9,15                                                                                        | 6,1                                                                                              | 12,2                                                                                             |
| RM BEL                                                                        | 2,86                                                    | 5,71                                                                                        | 11,43                                                                                            | 20                                                                                               |
| Outras N                                                                      | -                                                       | 16,22                                                                                       | 9,27                                                                                             | 20,85                                                                                            |
| RM CUR                                                                        | -                                                       | 20                                                                                          | 4                                                                                                | 20                                                                                               |
| RM POA                                                                        | -                                                       | 11,11                                                                                       | 5,56                                                                                             | 27,78                                                                                            |
| Outras S                                                                      | 7,71                                                    | 19,27                                                                                       | -                                                                                                | 15,41                                                                                            |
| DF                                                                            | 6,81                                                    | 13,61                                                                                       | 13,61                                                                                            | 18,15                                                                                            |
| Outras CO                                                                     | 2,13                                                    | 8,52                                                                                        | 8,52                                                                                             | 14,91                                                                                            |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | -                                                                                                |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | -                                                                                                |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 0,28                                                    | 5,82                                                                                        | 5,15                                                                                             | 8,18                                                                                             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | -                                                       | 15,25                                                                                       | 7,84                                                                                             | 26,08                                                                                            |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 5,51                                                    | 14,04                                                                                       | 9,64                                                                                             | 17,53                                                                                            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                       | 64,32                                                                                       | 64,32                                                                                            | -                                                                                                |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | 12,15                                                                                            |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | 6,29                                                                                             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 2,15                                                    | -                                                                                           | 10,49                                                                                            | 2,15                                                                                             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 2,98                                                    | 6,87                                                                                        | 3,38                                                                                             | 21,65                                                                                            |
| Médio<br>High School complete                                                 | 3,16                                                    | 12,57                                                                                       | 2,47                                                                                             | 24,07                                                                                            |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 6,68                                                    | 18,37                                                                                       | 7,74                                                                                             | 19,57                                                                                            |
| Superior<br>College complete                                                  | 3,7                                                     | 12,76                                                                                       | 13,96                                                                                            | 15,4                                                                                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 4,68                                                    | 14,21                                                                                       | 9,17                                                                                             | 17,92                                                                                            |
| Feminino<br>Female                                                            | 2,54                                                    | 9,86                                                                                        | 5,69                                                                                             | 18,05                                                                                            |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| A                                                                             | 7,05                                                    | 31,44                                                                                       | 31,5                                                                                             | 15,8                                                                                             |
| B                                                                             | 5                                                       | 12,25                                                                                       | 6,3                                                                                              | 23,52                                                                                            |
| C                                                                             | 1,99                                                    | 9,19                                                                                        | 2,48                                                                                             | 14,52                                                                                            |
| D - E                                                                         | -                                                       | 2,75                                                                                        | 3,57                                                                                             | 2,59                                                                                             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                         |                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                  |
| 10 - 15                                                                       | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | 20,35                                                                                            |
| 16 - 24                                                                       | 5                                                       | 11,51                                                                                       | 7,46                                                                                             | 25,26                                                                                            |
| 25 - 34                                                                       | 5,24                                                    | 15,02                                                                                       | 7,92                                                                                             | 11,92                                                                                            |
| 35 - 44                                                                       | 1,97                                                    | 14,86                                                                                       | 12,36                                                                                            | 15,98                                                                                            |
| 45 - 59                                                                       | 3,61                                                    | 10,85                                                                                       | 1,59                                                                                             | 16,62                                                                                            |
| 60 +                                                                          | -                                                       | -                                                                                           | -                                                                                                | -                                                                                                |

Fonte Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).  
\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E2 – PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação I)

### PRODUCTS AND SERVICES BOUGHT VIA INTERNET (continuation I)

Percentual sobre quem adquiriu produtos e serviços pela Internet\*

Percentage over the total number of individuals who bought products and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Livros, revistas, ou jornais (que<br>foram entregues digitalmente)<br>Books, magazines or<br>newspapers<br>(digitally delivered) | Livros, revistas, ou jornais (que<br>foram entregues fisicamente)<br>Books, magazines or<br>newspapers<br>(physically delivered) | Roupas, calçados, material<br>esportivo e acessórios<br>Clothing, footwear, sports<br>material or accessories | Software (que<br>foram entregues<br>digitalmente)<br>Software<br>(digitally delivered) |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>10,6</b>                                                                                                                      | <b>13,29</b>                                                                                                                     | <b>5,82</b>                                                                                                   | <b>7,32</b>                                                                            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| RM SP                                                                         | 10,56                                                                                                                            | 12,32                                                                                                                            | 10,56                                                                                                         | 1,76                                                                                   |
| RM RJ                                                                         | 16                                                                                                                               | 28                                                                                                                               | 20                                                                                                            | 4                                                                                      |
| RM BH                                                                         | 27,78                                                                                                                            | 16,67                                                                                                                            | 5,56                                                                                                          | -                                                                                      |
| Outras SE                                                                     | 7,5                                                                                                                              | 15                                                                                                                               | -                                                                                                             | 17,5                                                                                   |
| RM SAL                                                                        | 4,35                                                                                                                             | 8,7                                                                                                                              | -                                                                                                             | 4,35                                                                                   |
| RM REC                                                                        | 6,9                                                                                                                              | 10,34                                                                                                                            | 1,72                                                                                                          | 1,72                                                                                   |
| RM FOR                                                                        | 10,53                                                                                                                            | 26,32                                                                                                                            | -                                                                                                             | 5,26                                                                                   |
| Outras NO                                                                     | 11,87                                                                                                                            | 6,1                                                                                                                              | -                                                                                                             | 3,05                                                                                   |
| RM BEL                                                                        | 11,43                                                                                                                            | 22,86                                                                                                                            | 8,57                                                                                                          | 5,71                                                                                   |
| Outras N                                                                      | 11,58                                                                                                                            | 6,95                                                                                                                             | 9,27                                                                                                          | 6,95                                                                                   |
| RM CUR                                                                        | 4                                                                                                                                | 20                                                                                                                               | 4                                                                                                             | 12                                                                                     |
| RM POA                                                                        | 16,67                                                                                                                            | -                                                                                                                                | 11,11                                                                                                         | -                                                                                      |
| Outras S                                                                      | 3,85                                                                                                                             | 11,56                                                                                                                            | -                                                                                                             | 7,71                                                                                   |
| DF                                                                            | 13,61                                                                                                                            | 9,07                                                                                                                             | 18,34                                                                                                         | 6,81                                                                                   |
| Outras CO                                                                     | 21,29                                                                                                                            | 12,78                                                                                                                            | 8,52                                                                                                          | 4,26                                                                                   |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                                                                | -                                                                                                                                | -                                                                                                             | -                                                                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                                                                | 3,45                                                                                                                             | -                                                                                                             | -                                                                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 1,83                                                                                                                             | 18,76                                                                                                                            | 7,16                                                                                                          | 1,9                                                                                    |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 9,37                                                                                                                             | 15,42                                                                                                                            | 0,66                                                                                                          | 5,3                                                                                    |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 14,46                                                                                                                            | 10,98                                                                                                                            | 7,37                                                                                                          | 10,33                                                                                  |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                                                                | -                                                                                                                                | -                                                                                                             | -                                                                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                                                                                | -                                                                                                                                | 12,15                                                                                                         | -                                                                                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                                                                                                | 20,63                                                                                                                            | 1,17                                                                                                          | -                                                                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 4,31                                                                                                                             | 4,8                                                                                                                              | 1,67                                                                                                          | 14,98                                                                                  |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | -                                                                                                                                | 4,69                                                                                                                             | 7,17                                                                                                          | 1,41                                                                                   |
| Médio<br>High School complete                                                 | 8,51                                                                                                                             | 8,78                                                                                                                             | 6,73                                                                                                          | 4,46                                                                                   |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 9,19                                                                                                                             | 16,04                                                                                                                            | 8,14                                                                                                          | 8,27                                                                                   |
| Superior<br>College complete                                                  | 21,83                                                                                                                            | 20,18                                                                                                                            | 4,01                                                                                                          | 11,39                                                                                  |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| Masculino<br>Male                                                             | 10,31                                                                                                                            | 11,91                                                                                                                            | 5,25                                                                                                          | 10,43                                                                                  |
| Feminino<br>Female                                                            | 11,12                                                                                                                            | 15,66                                                                                                                            | 6,82                                                                                                          | 1,97                                                                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| A                                                                             | 18,69                                                                                                                            | 8,65                                                                                                                             | 8,64                                                                                                          | 15,89                                                                                  |
| B                                                                             | 10,22                                                                                                                            | 16,52                                                                                                                            | 7,23                                                                                                          | 8,58                                                                                   |
| C                                                                             | 11,2                                                                                                                             | 11,59                                                                                                                            | 3,4                                                                                                           | 3,46                                                                                   |
| D - E                                                                         | 2,46                                                                                                                             | 7,16                                                                                                                             | 2,13                                                                                                          | 1,76                                                                                   |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                        |
| 10 - 15                                                                       | 13,68                                                                                                                            | -                                                                                                                                | 2,51                                                                                                          | -                                                                                      |
| 16 - 24                                                                       | 8,27                                                                                                                             | 12,4                                                                                                                             | 11,38                                                                                                         | 5,61                                                                                   |
| 25 - 34                                                                       | 11,15                                                                                                                            | 13,26                                                                                                                            | 5,45                                                                                                          | 8,36                                                                                   |
| 35 - 44                                                                       | 13,26                                                                                                                            | 15,07                                                                                                                            | 1,85                                                                                                          | 9,37                                                                                   |
| 45 - 59                                                                       | 10,3                                                                                                                             | 19,42                                                                                                                            | -                                                                                                             | 9,3                                                                                    |
| 60 +                                                                          | -                                                                                                                                | 3,62                                                                                                                             | -                                                                                                             | -                                                                                      |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E2 – PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação II)

## PRODUCTS AND SERVICES BOUGHT VIA INTERNET (continuation II)

Percentual sobre quem adquiriu produtos e serviços pela Internet\*

Percentage over the total number of individuals who bought products and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Software (que foram<br>entregues fisicamente)<br>Software<br>(physically delivered) | Jogos de computador ou<br>videogame (que foram<br>entregues digitalmente)<br>Computer or video games<br>(digitally delivered) | Jogos de computador ou<br>videogame (que foram<br>entregues fisicamente)<br>Computer or video games<br>(physically delivered) | Computadores e<br>equipamentos<br>de informática<br>Computer equipment<br>or parts |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>3,25</b>                                                                         | <b>3,51</b>                                                                                                                   | <b>2,91</b>                                                                                                                   | <b>11,74</b>                                                                       |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| RM SP                                                                         | -                                                                                   | 5,28                                                                                                                          | 1,76                                                                                                                          | 3,52                                                                               |
| RM RJ                                                                         | -                                                                                   | -                                                                                                                             | -                                                                                                                             | 28                                                                                 |
| RM BH                                                                         | -                                                                                   | 16,67                                                                                                                         | -                                                                                                                             | 11,11                                                                              |
| Outras SE                                                                     | 7,5                                                                                 | 2,5                                                                                                                           | 2,5                                                                                                                           | 15                                                                                 |
| RM SAL                                                                        | 4,35                                                                                | 8,7                                                                                                                           | -                                                                                                                             | 17,39                                                                              |
| RM REC                                                                        | 1,72                                                                                | 1,72                                                                                                                          | 1,72                                                                                                                          | 3,45                                                                               |
| RM FOR                                                                        | 5,26                                                                                | 5,26                                                                                                                          | 5,26                                                                                                                          | 31,58                                                                              |
| Outras NO                                                                     | 3,05                                                                                | -                                                                                                                             | 3,05                                                                                                                          | 6,1                                                                                |
| RM BEL                                                                        | 2,86                                                                                | 2,86                                                                                                                          | 5,71                                                                                                                          | 5,71                                                                               |
| Outras N                                                                      | 7,14                                                                                | -                                                                                                                             | -                                                                                                                             | 16,22                                                                              |
| RM CUR                                                                        | -                                                                                   | 4                                                                                                                             | -                                                                                                                             | 12                                                                                 |
| RM POA                                                                        | -                                                                                   | -                                                                                                                             | 5,56                                                                                                                          | -                                                                                  |
| Outras S                                                                      | 3,85                                                                                | 3,85                                                                                                                          | 15,22                                                                                                                         | 19,27                                                                              |
| DF                                                                            | 2,27                                                                                | 4,54                                                                                                                          | -                                                                                                                             | 6,81                                                                               |
| Outras CO                                                                     | 2,13                                                                                | 8,52                                                                                                                          | 2,13                                                                                                                          | 16,96                                                                              |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                   | 3,75                                                                                                                          | -                                                                                                                             | -                                                                                  |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                   | 2,52                                                                                                                          | -                                                                                                                             | 2,75                                                                               |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 0,53                                                                                | -                                                                                                                             | 0,69                                                                                                                          | 4,68                                                                               |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 4,51                                                                                | 4,73                                                                                                                          | 4,42                                                                                                                          | 7,42                                                                               |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 3,81                                                                                | 4,1                                                                                                                           | 2,53                                                                                                                          | 16,03                                                                              |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                   | 64,32                                                                                                                         | -                                                                                                                             | -                                                                                  |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                                   | 7,3                                                                                                                           | -                                                                                                                             | 16,46                                                                              |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                                                   | 11,85                                                                                                                         | 1,93                                                                                                                          | -                                                                                  |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 11,03                                                                               | 2,15                                                                                                                          | 2,15                                                                                                                          | 4,84                                                                               |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | -                                                                                   | 3,95                                                                                                                          | 2,98                                                                                                                          | 2,1                                                                                |
| Médio<br>High School complete                                                 | 1,49                                                                                | 4,62                                                                                                                          | 2,54                                                                                                                          | 7,47                                                                               |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 4,45                                                                                | 1,7                                                                                                                           | 2,05                                                                                                                          | 17,7                                                                               |
| Superior<br>College complete                                                  | 4,01                                                                                | 0,38                                                                                                                          | 4,6                                                                                                                           | 17,88                                                                              |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| Masculino<br>Male                                                             | 4,81                                                                                | 4,62                                                                                                                          | 3,46                                                                                                                          | 16,18                                                                              |
| Feminino<br>Female                                                            | 0,56                                                                                | 1,59                                                                                                                          | 1,96                                                                                                                          | 4,12                                                                               |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| A                                                                             | 4,22                                                                                | 4,71                                                                                                                          | 2,61                                                                                                                          | 21,76                                                                              |
| B                                                                             | 4,61                                                                                | 2,9                                                                                                                           | 4,61                                                                                                                          | 11,21                                                                              |
| C                                                                             | 1,15                                                                                | 5,39                                                                                                                          | 0,64                                                                                                                          | 8,25                                                                               |
| D - E                                                                         | 0,91                                                                                | 0,54                                                                                                                          | 0,76                                                                                                                          | 12,16                                                                              |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                               |                                                                                    |
| 10 - 15                                                                       | 4,96                                                                                | -                                                                                                                             | 13,18                                                                                                                         | 6,34                                                                               |
| 16 - 24                                                                       | 2,17                                                                                | 2,26                                                                                                                          | 4,41                                                                                                                          | 10,64                                                                              |
| 25 - 34                                                                       | 4,45                                                                                | 5,15                                                                                                                          | 3,19                                                                                                                          | 14,42                                                                              |
| 35 - 44                                                                       | 1,42                                                                                | 4,82                                                                                                                          | 0,13                                                                                                                          | 13,65                                                                              |
| 45 - 59                                                                       | 7,43                                                                                | 1,59                                                                                                                          | -                                                                                                                             | 6,63                                                                               |
| 60 +                                                                          | 7,16                                                                                | -                                                                                                                             | -                                                                                                                             | -                                                                                  |

Fonte Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E2 – PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação III) PRODUCTS AND SERVICES BOUGHT VIA INTERNET (continuation III)

Percentual sobre quem adquiriu produtos e serviços pela Internet\*

Percentage over the total number of individuals who bought products and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Equipamentos eletrônicos (ex. Câmeras)<br>Electronic equipment<br>(e.g. cameras) | Viagens (reservas de avião, hotel, etc.)<br>Travel (e. g. flight and hotel reservations) | Ingresso para eventos<br>Tickets or booking | Serviços financeiros, seguros<br>Financial services | Material para educação à distância<br>E-learning material | Loterias e apostas<br>Lotteries |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>14,41</b>                                                                     | <b>4,97</b>                                                                              | <b>3,64</b>                                 | <b>3,96</b>                                         | <b>4,85</b>                                               | <b>0,92</b>                     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| RM SP                                                                         | 8,8                                                                              | 3,52                                                                                     | 7,04                                        | 5,28                                                | 1,76                                                      | 3,52                            |
| RM RJ                                                                         | 12                                                                               | 4                                                                                        | 8                                           | 4                                                   | -                                                         | -                               |
| RM BH                                                                         | 33,33                                                                            | 11,11                                                                                    | 11,11                                       | -                                                   | -                                                         | -                               |
| Outras SE                                                                     | 20                                                                               | 7,5                                                                                      | 2,5                                         | 5                                                   | 12,5                                                      | -                               |
| RM SAL                                                                        | 26,09                                                                            | 4,35                                                                                     | 8,7                                         | 13,04                                               | 4,35                                                      | -                               |
| RM REC                                                                        | 3,45                                                                             | 3,45                                                                                     | 3,45                                        | 1,72                                                | -                                                         | -                               |
| RM FOR                                                                        | 5,26                                                                             | 5,26                                                                                     | -                                           | 5,26                                                | 15,79                                                     | -                               |
| Outras NO                                                                     | 6,1                                                                              | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | -                                                         | -                               |
| RM BEL                                                                        | 25,71                                                                            | 5,71                                                                                     | -                                           | 2,86                                                | 14,29                                                     | 2,86                            |
| Outras N                                                                      | 30,12                                                                            | 4,63                                                                                     | 2,32                                        | 4,63                                                | -                                                         | -                               |
| RM CUR                                                                        | 12                                                                               | 4                                                                                        | -                                           | 8                                                   | -                                                         | -                               |
| RM POA                                                                        | 16,67                                                                            | 11,11                                                                                    | -                                           | 11,11                                               | -                                                         | -                               |
| Outras S                                                                      | 7,71                                                                             | 3,85                                                                                     | -                                           | -                                                   | 3,85                                                      | -                               |
| DF                                                                            | 11,34                                                                            | 11,34                                                                                    | 6,81                                        | 4,54                                                | 9,07                                                      | -                               |
| Outras CO                                                                     | 25,55                                                                            | 6,39                                                                                     | -                                           | 2,13                                                | 4,26                                                      | -                               |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | -                                                         | -                               |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                | -                                                                                        | 1,39                                        | -                                                   | 18,24                                                     | -                               |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 4,1                                                                              | -                                                                                        | 0,5                                         | 1,07                                                | 0,28                                                      | -                               |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 16,25                                                                            | 0,43                                                                                     | 3,82                                        | 4,04                                                | 5,45                                                      | 2,08                            |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 17,49                                                                            | 8,54                                                                                     | 3,99                                        | 5,21                                                | 4,94                                                      | 0,83                            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | 64,32                                               | -                                                         | -                               |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 12,15                                                                            | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | -                                                         | -                               |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 0,78                                                                             | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | -                                                         | -                               |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 11,03                                                                            | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | 10,49                                                     | -                               |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 6,02                                                                             | -                                                                                        | 4,69                                        | -                                                   | 7,86                                                      | -                               |
| Médio<br>High School complete                                                 | 17,05                                                                            | 4,42                                                                                     | 1,81                                        | 2,54                                                | 3,94                                                      | 1,63                            |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 18,55                                                                            | 1,27                                                                                     | 3,31                                        | 1,51                                                | 3,79                                                      | 1,93                            |
| Superior<br>College complete                                                  | 14,45                                                                            | 13,1                                                                                     | 7,17                                        | 8,51                                                | 5,51                                                      | -                               |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| Masculino<br>Male                                                             | 18,97                                                                            | 5,52                                                                                     | 3,21                                        | 5,29                                                | 5,98                                                      | 1,4                             |
| Feminino<br>Female                                                            | 6,55                                                                             | 4,03                                                                                     | 4,37                                        | 1,69                                                | 2,93                                                      | 0,09                            |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| A                                                                             | 21,29                                                                            | 17,9                                                                                     | 2,78                                        | 4,7                                                 | 1,31                                                      | 3,84                            |
| B                                                                             | 17,54                                                                            | 5,46                                                                                     | 5,14                                        | 5,08                                                | 8,49                                                      | 0,07                            |
| C                                                                             | 7,49                                                                             | 0,44                                                                                     | 2,4                                         | 2,89                                                | 0,38                                                      | 1,67                            |
| D - E                                                                         | 9,23                                                                             | -                                                                                        | 0,54                                        | 0,54                                                | 2,39                                                      | -                               |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                     |                                                           |                                 |
| 10 - 15                                                                       | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | -                                                   | -                                                         | -                               |
| 16 - 24                                                                       | 17,71                                                                            | 0,59                                                                                     | 5,88                                        | 2,13                                                | 7,66                                                      | 1,44                            |
| 25 - 34                                                                       | 17,53                                                                            | 7,3                                                                                      | 5,03                                        | 4,4                                                 | 2,96                                                      | -                               |
| 35 - 44                                                                       | 13,46                                                                            | 4,43                                                                                     | 0,23                                        | 5,56                                                | 2,98                                                      | 1,74                            |
| 45 - 59                                                                       | 4,26                                                                             | 18,22                                                                                    | 3,05                                        | 7,43                                                | 7,99                                                      | -                               |
| 60 +                                                                          | -                                                                                | 4,49                                                                                     | -                                           | -                                                   | 3,62                                                      | -                               |

Legenda (subtittle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E3 – GASTO MÉDIO COM PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET

### AVERAGE EXPENSES WITH PRODUCTS AND SERVICES PURCHASED OVER THE INTERNET

Valor médio, em reais, gasto por indivíduos que realizaram compras pela internet\*  
Average value in Brazilian Reais spent by individuals who bought products and/or services via Internet\*

| Médias<br>Average                                                             | Comida / produtos<br>alimentícios<br>Food and<br>groceries | Produtos para a casa /<br>eletrodomésticos<br>Products for the household/<br>electrical appliances | Filmes, música (que foram<br>entregues digitalmente)<br>Digitally delivered movies<br>or music | Filmes, música (que<br>foram entregues<br>fisicamente)<br>Physically delivered<br>movies or music |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>71,80</b>                                               | <b>572,51</b>                                                                                      | <b>89,02</b>                                                                                   | <b>110,07</b>                                                                                     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| RM SP                                                                         | 48,75                                                      | 432,86                                                                                             | 140,00                                                                                         | 110,16                                                                                            |
| RM RJ                                                                         | 30,00                                                      | 582,00                                                                                             | 70,00                                                                                          | 41,33                                                                                             |
| RM BH                                                                         | -                                                          | 120,00                                                                                             | 50,00                                                                                          | -                                                                                                 |
| Outras SE                                                                     | 40,00                                                      | 775,00                                                                                             | 101,00                                                                                         | 121,00                                                                                            |
| RM SAL                                                                        | -                                                          | 589,50                                                                                             | 49,00                                                                                          | 127,67                                                                                            |
| RM REC                                                                        | -                                                          | 350,00                                                                                             | 22,33                                                                                          | 53,25                                                                                             |
| RM FOR                                                                        | 15,00                                                      | -                                                                                                  | 85,00                                                                                          | 242,00                                                                                            |
| Outras NO                                                                     | -                                                          | 683,33                                                                                             | 35,00                                                                                          | 45,75                                                                                             |
| RM BEL                                                                        | -                                                          | 100,00                                                                                             | 23,75                                                                                          | 55,80                                                                                             |
| Outras N                                                                      | -                                                          | 609,83                                                                                             | 95,00                                                                                          | 226,88                                                                                            |
| RM CUR                                                                        | -                                                          | 305,8                                                                                              | 90,00                                                                                          | 43,80                                                                                             |
| RM POA                                                                        | -                                                          | 1099,5                                                                                             | 25,00                                                                                          | 86,80                                                                                             |
| Outras S                                                                      | 199,50                                                     | 294,5                                                                                              | -                                                                                              | 266,67                                                                                            |
| DF                                                                            | 155,00                                                     | 228,00                                                                                             | 44,80                                                                                          | 50,25                                                                                             |
| Outras CO                                                                     | 40,00                                                      | 842,50                                                                                             | 52,25                                                                                          | 59,00                                                                                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | -                                                                                                 |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | -                                                                                                 |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | -                                                          | 118,49                                                                                             | 38,49                                                                                          | 120,68                                                                                            |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | -                                                          | 650,54                                                                                             | 48,48                                                                                          | 77,56                                                                                             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 79,91                                                      | 623,02                                                                                             | 103,58                                                                                         | 138,30                                                                                            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                          | 180,00                                                                                             | 26,00                                                                                          | -                                                                                                 |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | 549,00                                                                                            |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | 12,00                                                                                             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 40,00                                                      | -                                                                                                  | 100,00                                                                                         | 20,00                                                                                             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 230,00                                                     | 164,46                                                                                             | 53,05                                                                                          | 36,12                                                                                             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 118,24                                                     | 570,19                                                                                             | 47,49                                                                                          | 131,13                                                                                            |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 38,15                                                      | 642,81                                                                                             | 92,00                                                                                          | 100,33                                                                                            |
| Superior<br>College complete                                                  | 37,09                                                      | 646,68                                                                                             | 107,96                                                                                         | 125,75                                                                                            |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| Masculino<br>Male                                                             | 68,07                                                      | 615,08                                                                                             | 85,36                                                                                          | 117,03                                                                                            |
| Feminino<br>Female                                                            | 82,23                                                      | 473,08                                                                                             | 101,20                                                                                         | 98,50                                                                                             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| A                                                                             | 34,60                                                      | 752,51                                                                                             | 108,61                                                                                         | 142,35                                                                                            |
| B                                                                             | 75,72                                                      | 547,34                                                                                             | 77,42                                                                                          | 109,18                                                                                            |
| C                                                                             | 111,18                                                     | 437,78                                                                                             | 39,06                                                                                          | 103,83                                                                                            |
| D - E                                                                         | -                                                          | 200,00                                                                                             | 50,73                                                                                          | 33,18                                                                                             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                            |                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                   |
| 10 - 15                                                                       | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | 100,00                                                                                            |
| 16 - 24                                                                       | 80,69                                                      | 557,06                                                                                             | 55,83                                                                                          | 106,88                                                                                            |
| 25 - 34                                                                       | 51,25                                                      | 563,04                                                                                             | 109,17                                                                                         | 101,70                                                                                            |
| 35 - 44                                                                       | 114,97                                                     | 592,90                                                                                             | 99,62                                                                                          | 89,79                                                                                             |
| 45 - 59                                                                       | 30,00                                                      | 598,18                                                                                             | 40,00                                                                                          | 212,38                                                                                            |
| 60 +                                                                          | -                                                          | -                                                                                                  | -                                                                                              | -                                                                                                 |

Fonte Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

### E3 – GASTO MÉDIO COM PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação I) AVERAGE EXPENSES WITH PRODUCTS AND SERVICES PURCHASED OVER THE INTERNET(continuation I)

Valor médio, em reais, gasto por indivíduos que realizaram compras pela internet\*  
Average value in Brazilian Reais spent by individuals who bought products and/or services via Internet\*

| Médias<br>Average                                                             | Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues digitalmente)<br>Digitally delivered books, magazines or newspapers | Livros, revistas, ou jornais (que foram entregues fisicamente)<br>Physically delivered books, magazines or newspapers | Roupas, calçados, material esportivo e acessórios<br>Clothing, footwear, sports material or accessories | Software (que foram entregues digitalmente)<br>Digitally delivered software |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>125,80</b>                                                                                                         | <b>169,11</b>                                                                                                         | <b>177,97</b>                                                                                           | <b>203,05</b>                                                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| RM SP                                                                         | 45,33                                                                                                                 | 191,33                                                                                                                | 209,67                                                                                                  | 80,00                                                                       |
| RM RJ                                                                         | 52,33                                                                                                                 | 106,00                                                                                                                | 86,00                                                                                                   | 10,00                                                                       |
| RM BH                                                                         | 53,20                                                                                                                 | 85,00                                                                                                                 | 150,00                                                                                                  | -                                                                           |
| Outras SE                                                                     | 350,00                                                                                                                | 178,60                                                                                                                | -                                                                                                       | 233,67                                                                      |
| RM SAL                                                                        | 79,00                                                                                                                 | 145,00                                                                                                                | -                                                                                                       | -                                                                           |
| RM REC                                                                        | 92,25                                                                                                                 | 44,17                                                                                                                 | 100,00                                                                                                  | 10,00                                                                       |
| RM FOR                                                                        | 75,00                                                                                                                 | 352,00                                                                                                                | -                                                                                                       | 30,00                                                                       |
| Outras NO                                                                     | 47,68                                                                                                                 | 60,00                                                                                                                 | -                                                                                                       | -                                                                           |
| RM BEL                                                                        | 55,50                                                                                                                 | 183,14                                                                                                                | 192,50                                                                                                  | 20,00                                                                       |
| Outras N                                                                      | 123,00                                                                                                                | 324,33                                                                                                                | 255,00                                                                                                  | 726,67                                                                      |
| RM CUR                                                                        | 100,00                                                                                                                | 27,50                                                                                                                 | 300,00                                                                                                  | 23,33                                                                       |
| RM POA                                                                        | 186,67                                                                                                                | -                                                                                                                     | 34,50                                                                                                   | -                                                                           |
| Outras S                                                                      | -                                                                                                                     | 260,00                                                                                                                | -                                                                                                       | 40,00                                                                       |
| DF                                                                            | 168,75                                                                                                                | 73,33                                                                                                                 | 178,63                                                                                                  | 30,00                                                                       |
| Outras CO                                                                     | 96,70                                                                                                                 | 186,33                                                                                                                | 236,25                                                                                                  | 30,00                                                                       |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                                                     | -                                                                                                                     | -                                                                                                       | -                                                                           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                                                     | 160,54                                                                                                                | -                                                                                                       | -                                                                           |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 63,33                                                                                                                 | 70,79                                                                                                                 | 75,08                                                                                                   | 49,02                                                                       |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 72,14                                                                                                                 | 103,75                                                                                                                | 150,00                                                                                                  | 14,85                                                                       |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 139,77                                                                                                                | 237,97                                                                                                                | 213,93                                                                                                  | 245,27                                                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                                                     | -                                                                                                                     | -                                                                                                       | -                                                                           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                                                                     | -                                                                                                                     | 650,00                                                                                                  | -                                                                           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                                                                                     | 10,00                                                                                                                 | -                                                                                                       | -                                                                           |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | -                                                                                                                     | 60,00                                                                                                                 | 20,00                                                                                                   | 432,14                                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | -                                                                                                                     | 70,00                                                                                                                 | 108,50                                                                                                  | 62,30                                                                       |
| Médio<br>High School complete                                                 | 60,94                                                                                                                 | 107,26                                                                                                                | 165,69                                                                                                  | 67,50                                                                       |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 87,08                                                                                                                 | 243,08                                                                                                                | 244,87                                                                                                  | 34,60                                                                       |
| Superior<br>College complete                                                  | 170,01                                                                                                                | 192,47                                                                                                                | 89,56                                                                                                   | 264,76                                                                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| Masculino<br>Male                                                             | 156,44                                                                                                                | 239,42                                                                                                                | 225,30                                                                                                  | 220,99                                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 75,46                                                                                                                 | 65,68                                                                                                                 | 111,77                                                                                                  | 63,69                                                                       |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| A                                                                             | 192,85                                                                                                                | 447,38                                                                                                                | 371,83                                                                                                  | 220,35                                                                      |
| B                                                                             | 154,23                                                                                                                | 179,25                                                                                                                | 148,18                                                                                                  | 230,85                                                                      |
| C                                                                             | 46,33                                                                                                                 | 55,45                                                                                                                 | 61,68                                                                                                   | 23,73                                                                       |
| D - E                                                                         | 33,50                                                                                                                 | 117,03                                                                                                                | 222,63                                                                                                  | 62,30                                                                       |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                             |
| 10 - 15                                                                       | 32,00                                                                                                                 | -                                                                                                                     | 20,00                                                                                                   | -                                                                           |
| 16 - 24                                                                       | 66,64                                                                                                                 | 185,47                                                                                                                | 214,60                                                                                                  | 115,39                                                                      |
| 25 - 34                                                                       | 83,22                                                                                                                 | 125,74                                                                                                                | 115,07                                                                                                  | 234,87                                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 133,44                                                                                                                | 107,00                                                                                                                | 116,53                                                                                                  | 101,47                                                                      |
| 45 - 59                                                                       | 501,59                                                                                                                | 327,51                                                                                                                | -                                                                                                       | 547,23                                                                      |
| 60 +                                                                          | -                                                                                                                     | 200,00                                                                                                                | -                                                                                                       | -                                                                           |

Fonte Source: CGI.br

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West)

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E3 – GASTO MÉDIO COM PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação II)

## AVERAGE EXPENSES WITH PRODUCTS AND SERVICES PURCHASED OVER THE INTERNET(continuation II)

Valor médio, em reais, gasto por indivíduos que realizaram compras pela internet\*

Average value in Brazilian Reais spent by individuals who bought products and/or services via Internet\*

| Médias<br>Average                                                             | Software (que foram<br>entregues fisicamente)<br>Physically delivered<br>software | Jogos de computador ou<br>videogame (que foram<br>entregues digitalmente)<br>Digitally delivered computer<br>or video games | Jogos de computador ou<br>videogame (que foram<br>entregues fisicamente)<br>Physically delivered computer<br>or video games | Computadores e<br>equipamentos<br>de informática<br>Computer equipment<br>or parts |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>314,56</b>                                                                     | <b>100,95</b>                                                                                                               | <b>233,71</b>                                                                                                               | <b>701,26</b>                                                                      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| RM SP                                                                         | -                                                                                 | 96,67                                                                                                                       | 185,00                                                                                                                      | 640,00                                                                             |
| RM RJ                                                                         | -                                                                                 | -                                                                                                                           | -                                                                                                                           | 358,67                                                                             |
| RM BH                                                                         | -                                                                                 | 33,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 3.450,00                                                                           |
| Outras SE                                                                     | 406,67                                                                            | 50,00                                                                                                                       | 78,00                                                                                                                       | 903,33                                                                             |
| RM SAL                                                                        | 10,00                                                                             | 312,50                                                                                                                      | -                                                                                                                           | 136,75                                                                             |
| RM REC                                                                        | 10,00                                                                             | 35,00                                                                                                                       | 785,00                                                                                                                      | 220,00                                                                             |
| RM FOR                                                                        | 1200,00                                                                           | 35,00                                                                                                                       | 110,00                                                                                                                      | 585,00                                                                             |
| Outras NO                                                                     | 60,00                                                                             | -                                                                                                                           | 750,00                                                                                                                      | 190,00                                                                             |
| RM BEL                                                                        | 400,00                                                                            | -                                                                                                                           | 50,00                                                                                                                       | 1.000,00                                                                           |
| Outras N                                                                      | -                                                                                 | -                                                                                                                           | -                                                                                                                           | 518,86                                                                             |
| RM CUR                                                                        | -                                                                                 | 45,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 96,67                                                                              |
| RM POA                                                                        | -                                                                                 | -                                                                                                                           | 360,00                                                                                                                      | -                                                                                  |
| Outras S                                                                      | 60,00                                                                             | 130,00                                                                                                                      | 179,77                                                                                                                      | 963,00                                                                             |
| DF                                                                            | 10,00                                                                             | 10,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 67,50                                                                              |
| Outras CO                                                                     | 100,00                                                                            | 175,50                                                                                                                      | 200,00                                                                                                                      | 489,77                                                                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                 | 45,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | -                                                                                  |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                 | 19,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 145,00                                                                             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 10,00                                                                             | -                                                                                                                           | 360,00                                                                                                                      | 175,94                                                                             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 36,20                                                                             | 45,77                                                                                                                       | 114,57                                                                                                                      | 514,97                                                                             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 431,49                                                                            | 130,37                                                                                                                      | 320,69                                                                                                                      | 717,97                                                                             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                 | 50,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | -                                                                                  |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                                 | 25,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 78,00                                                                              |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                                                 | 23,23                                                                                                                       | 360,00                                                                                                                      | -                                                                                  |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 590,28                                                                            | 200,00                                                                                                                      | 200,00                                                                                                                      | 1.500,00                                                                           |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | -                                                                                 | 110,49                                                                                                                      | 315,00                                                                                                                      | 282,50                                                                             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 44,77                                                                             | 149,58                                                                                                                      | 78,00                                                                                                                       | 476,00                                                                             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 33,58                                                                             | 111,71                                                                                                                      | 260,32                                                                                                                      | 526,55                                                                             |
| Superior<br>College complete                                                  | 447,73                                                                            | 35,00                                                                                                                       | 283,13                                                                                                                      | 992,51                                                                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| Masculino<br>Male                                                             | 314,56                                                                            | 115,56                                                                                                                      | 264,91                                                                                                                      | 735,55                                                                             |
| Feminino<br>Female                                                            | -                                                                                 | 21,70                                                                                                                       | 140,34                                                                                                                      | 420,56                                                                             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| A                                                                             | 191,09                                                                            | 18,98                                                                                                                       | 750,00                                                                                                                      | 1.110,90                                                                           |
| B                                                                             | 346,97                                                                            | 96,54                                                                                                                       | 165,34                                                                                                                      | 785,08                                                                             |
| C                                                                             | 144,76                                                                            | 137,97                                                                                                                      | 200,00                                                                                                                      | 366,63                                                                             |
| D - E                                                                         | -                                                                                 | 25,00                                                                                                                       | 360,00                                                                                                                      | 149,08                                                                             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                    |
| 10 - 15                                                                       | -                                                                                 | -                                                                                                                           | 100,00                                                                                                                      | 163,00                                                                             |
| 16 - 24                                                                       | 19,12                                                                             | 66,11                                                                                                                       | 171,83                                                                                                                      | 367,47                                                                             |
| 25 - 34                                                                       | 395,90                                                                            | 80,92                                                                                                                       | 438,24                                                                                                                      | 865,07                                                                             |
| 35 - 44                                                                       | 51,73                                                                             | 148,42                                                                                                                      | 50,00                                                                                                                       | 641,41                                                                             |
| 45 - 59                                                                       | 600,00                                                                            | 50,00                                                                                                                       | -                                                                                                                           | 2.186,34                                                                           |
| 60 +                                                                          | 611,71                                                                            | -                                                                                                                           | -                                                                                                                           | -                                                                                  |

Fonte Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

### E3 – GASTO MÉDIO COM PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET (continuação III)

AVERAGE EXPENSES WITH PRODUCTS AND SERVICES PURCHASED OVER THE INTERNET(continuation III)

Valor médio, em reais, gasto por indivíduos que realizaram compras pela internet\*  
Average value in Brazilian Reais spent by individuals who bought products and/or services via Internet\*

| Médias<br>Average                                                             | Equipamentos eletrônicos (ex. Câmeras)<br>Electronic equipment<br>(e.g. cameras) | Viagens (reservas de avião, hotel, etc.)<br>Travel (flight and hotel reservations, etc.) | Ingresso para eventos<br>Tickets or booking | Serviços financeiros, seguros<br>Financial services, insurances | Material para educação à distância<br>E-learning material | Loterias e apostas<br>Lottery |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>1.111,33</b>                                                                  | <b>959,98</b>                                                                            | <b>50,79</b>                                | <b>272,82</b>                                                   | <b>231,00</b>                                             | <b>14,59</b>                  |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| RM SP                                                                         | 871,60                                                                           | 750,00                                                                                   | 58,75                                       | 140,00                                                          | 100,00                                                    | 14,50                         |
| RM RJ                                                                         | 400,00                                                                           | 30,00                                                                                    | 65,00                                       | 1.200,00                                                        | -                                                         | -                             |
| RM BH                                                                         | 541,33                                                                           | 500,00                                                                                   | 45,00                                       | -                                                               | -                                                         | -                             |
| Outras SE                                                                     | 1.860,00                                                                         | 990,00                                                                                   | 30,00                                       | 17,00                                                           | 300,00                                                    | -                             |
| RM SAL                                                                        | 456,67                                                                           | 600,00                                                                                   | 22,50                                       | 300,00                                                          | 84,00                                                     | -                             |
| RM REC                                                                        | 375,00                                                                           | 1.640,00                                                                                 | 45,00                                       | 10,00                                                           | -                                                         | -                             |
| RM FOR                                                                        | 170,00                                                                           | 800,00                                                                                   | -                                           | 3,00                                                            | 296,00                                                    | -                             |
| Outras NO                                                                     | 475,00                                                                           | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| RM BEL                                                                        | 590,00                                                                           | 700,00                                                                                   | -                                           | -                                                               | 46,00                                                     | 17,00                         |
| Outras N                                                                      | 789,15                                                                           | 735,00                                                                                   | 45,00                                       | 900,00                                                          | -                                                         | -                             |
| RM CUR                                                                        | 450,00                                                                           | 1.000,00                                                                                 | -                                           | 167,50                                                          | -                                                         | -                             |
| RM POA                                                                        | 931,67                                                                           | 3.500,00                                                                                 | -                                           | 162,50                                                          | -                                                         | -                             |
| Outras S                                                                      | 79,00                                                                            | 1.000,00                                                                                 | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| DF                                                                            | 645,00                                                                           | 684,50                                                                                   | 35,00                                       | 14,00                                                           | 71,67                                                     | -                             |
| Outras CO                                                                     | 890,67                                                                           | 1.158,33                                                                                 | -                                           | 150,00                                                          | 117,50                                                    | -                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                                | -                                                                                        | 60,00                                       | -                                                               | -                                                         | -                             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 240,02                                                                           | -                                                                                        | 30,00                                       | 22,71                                                           | 5,00                                                      | -                             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 781,76                                                                           | 400,00                                                                                   | 28,55                                       | 59,56                                                           | 116,04                                                    | 22,00                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 1.308,96                                                                         | 972,43                                                                                   | 57,25                                       | 396,53                                                          | 288,81                                                    | 7,70                          |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | 17,00                                                           | -                                                         | -                             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 1.600,00                                                                         | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 350,00                                                                           | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 9.611,39                                                                         | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | 450,00                                                    | -                             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 270,26                                                                           | -                                                                                        | 25,00                                       | -                                                               | 12,99                                                     | -                             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 1.085,39                                                                         | 805,70                                                                                   | 46,44                                       | 81,47                                                           | 131,96                                                    | 22,00                         |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 489,78                                                                           | 2.033,91                                                                                 | 45,57                                       | 434,28                                                          | 147,28                                                    | 7,70                          |
| Superior<br>College complete                                                  | 460,46                                                                           | 921,37                                                                                   | 60,20                                       | 507,79                                                          | 213,48                                                    | -                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| Masculino<br>Male                                                             | 1.098,59                                                                         | 954,05                                                                                   | 46,67                                       | 319,52                                                          | 284,21                                                    | 14,50                         |
| Feminino<br>Female                                                            | 1.174,35                                                                         | 971,28                                                                                   | 56,00                                       | 103,32                                                          | 127,01                                                    | 17,00                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| A                                                                             | 661,92                                                                           | 789,27                                                                                   | 27,65                                       | 328,12                                                          | 453,95                                                    | 7,00                          |
| B                                                                             | 1.410,45                                                                         | 1.035,87                                                                                 | 56,17                                       | 352,82                                                          | 250,17                                                    | 17,00                         |
| C                                                                             | 671,47                                                                           | 1.082,14                                                                                 | 43,48                                       | 84,99                                                           | 15,00                                                     | 22,00                         |
| D - E                                                                         | 367,48                                                                           | -                                                                                        | 15,00                                       | -                                                               | 28,83                                                     | -                             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                  |                                                                                          |                                             |                                                                 |                                                           |                               |
| 10 - 15                                                                       | -                                                                                | -                                                                                        | -                                           | -                                                               | -                                                         | -                             |
| 16 - 24                                                                       | 691,22                                                                           | 448,70                                                                                   | 50,43                                       | 305,93                                                          | 116,85                                                    | 7,70                          |
| 25 - 34                                                                       | 2.050,78                                                                         | 832,68                                                                                   | 56,32                                       | 428,62                                                          | 385,29                                                    | -                             |
| 35 - 44                                                                       | 497,95                                                                           | 1.226,98                                                                                 | 30,00                                       | 61,37                                                           | 100,00                                                    | 22,00                         |
| 45 - 59                                                                       | 1.510,58                                                                         | 1.002,50                                                                                 | 30,00                                       | -                                                               | 300,00                                                    | -                             |
| 60 +                                                                          | -                                                                                | 2.700,00                                                                                 | -                                           | -                                                               | 800,00                                                    | -                             |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR:Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E4 – FORMAS DE PAGAMENTO PARA COMPRAS NA INTERNET

## PAYMENT CONDITIONS FOR PURCHASES VIA INTERNET

Percentual sobre usuários que adquiriram produtos e serviços pela internet\*

Percentage over the total number of users who bought products and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Cartão de crédito<br>Credit Card | Boleto Bancário<br>Bank ticket | Pagamento na entrega<br>Payment at delivery | Débito online/<br>transferência eletrônica<br>Online debt/Electronic transfer | Não sabe<br>Doesn't know | Outra forma de pagamento<br>Other payment conditions | Financiamento<br>Financing |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>47,04</b>                     | <b>34,98</b>                   | <b>13,72</b>                                | <b>9,33</b>                                                                   | <b>4,68</b>              | <b>2,59</b>                                          | <b>1,9</b>                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| RM SP                                                                         | 36,77                            | 33,14                          | 26,74                                       | 13,37                                                                         | 6,69                     | 3,34                                                 | 10,03                      |
| RM RJ                                                                         | 56                               | 28                             | 4                                           | 20                                                                            | 4                        | -                                                    | -                          |
| RM BH                                                                         | 55,56                            | 22,22                          | 5,56                                        | 16,67                                                                         | 5,56                     | -                                                    | -                          |
| Outras SE                                                                     | 48,28                            | 34,48                          | 17,24                                       | 6,9                                                                           | 10,34                    | -                                                    | -                          |
| RM SAL                                                                        | 56,52                            | 17,39                          | 4,35                                        | 17,39                                                                         | -                        | 4,35                                                 | -                          |
| RM REC                                                                        | 57,14                            | 19,05                          | 14,29                                       | 14,29                                                                         | -                        | 4,76                                                 | 4,76                       |
| RM FOR                                                                        | 47,37                            | 42,11                          | -                                           | 10,53                                                                         | 5,26                     | -                                                    | -                          |
| Outras NO                                                                     | 47,02                            | 41,06                          | 17,88                                       | -                                                                             | -                        | -                                                    | -                          |
| RM BEL                                                                        | 34,48                            | 34,48                          | 13,79                                       | 6,9                                                                           | -                        | 20,69                                                | -                          |
| Outras N                                                                      | 61,49                            | 28,3                           | 7,66                                        | 5,11                                                                          | 2,55                     | 2,55                                                 | -                          |
| RM CUR                                                                        | 52                               | 28                             | 4                                           | 16                                                                            | -                        | 8                                                    | -                          |
| RM POA                                                                        | 44,44                            | 22,22                          | 11,11                                       | 11,11                                                                         | -                        | 11,11                                                | -                          |
| Outras S                                                                      | 46,24                            | 50,1                           | 3,85                                        | -                                                                             | -                        | 7,51                                                 | -                          |
| DF                                                                            | 38,95                            | 39,15                          | 9,74                                        | 17,04                                                                         | 2,43                     | 2,43                                                 | -                          |
| Outras CO                                                                     | 44,72                            | 42,51                          | 8,52                                        | 8,52                                                                          | -                        | 2,13                                                 | -                          |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| < R\$ 300                                                                     | -                                | -                              | -                                           | -                                                                             | -                        | 100                                                  | -                          |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 22,56                            | 9,16                           | 5,06                                        | -                                                                             | 66,36                    | 6,02                                                 | -                          |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 39,23                            | 37,25                          | 21,84                                       | 6,68                                                                          | -                        | 4,44                                                 | -                          |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 35,33                            | 42,84                          | 10,81                                       | 16,82                                                                         | 0,31                     | 3,25                                                 | -                          |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 51,36                            | 33,83                          | 15,02                                       | 7,56                                                                          | 4,94                     | 2,17                                                 | 3,03                       |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 100                              | -                              | -                                           | -                                                                             | -                        | -                                                    | -                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 35,13                            | 13,19                          | 21,94                                       | 29,74                                                                         | -                        | -                                                    | -                          |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                | 61,19                          | 20,97                                       | -                                                                             | 3,46                     | 14,38                                                | -                          |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 52,44                            | 27,08                          | 9,11                                        | 0,87                                                                          | 7,01                     | 3,49                                                 | -                          |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 36,1                             | 20,79                          | 30,89                                       | 15,13                                                                         | 15,85                    | 1,62                                                 | 1,53                       |
| Médio<br>High School complete                                                 | 44,98                            | 39,1                           | 13,79                                       | 5,34                                                                          | -                        | 3,07                                                 | 4,35                       |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 44,95                            | 43,72                          | 10,76                                       | 13,09                                                                         | 4,39                     | 0,52                                                 | 2,3                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 53,37                            | 27,65                          | 13,59                                       | 10,55                                                                         | 6,96                     | 3,33                                                 | -                          |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| Masculino<br>Male                                                             | 45,23                            | 37,18                          | 10,6                                        | 10,55                                                                         | 6,47                     | 3,44                                                 | 2,79                       |
| Feminino<br>Female                                                            | 50,92                            | 30,25                          | 20,41                                       | 6,73                                                                          | 0,83                     | 0,78                                                 | -                          |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| A                                                                             | 62,59                            | 33,25                          | 9,86                                        | 3,9                                                                           | 6,17                     | -                                                    | 4,16                       |
| B                                                                             | 52,6                             | 31,13                          | 13,04                                       | 11,2                                                                          | 6,48                     | 2,14                                                 | 1,1                        |
| C                                                                             | 29,46                            | 44,2                           | 15,01                                       | 9,78                                                                          | 0,28                     | 4,92                                                 | 2,81                       |
| D - E                                                                         | 29,34                            | 36,78                          | 24,63                                       | 3,24                                                                          | 2,39                     | 3,61                                                 | -                          |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                  |                                |                                             |                                                                               |                          |                                                      |                            |
| 10 - 15                                                                       | 23,4                             | 60,05                          | -                                           | -                                                                             | -                        | 16,54                                                | -                          |
| 16 - 24                                                                       | 38,37                            | 41,59                          | 19,76                                       | 10,23                                                                         | 6,61                     | 1,43                                                 | 3,69                       |
| 25 - 34                                                                       | 57,03                            | 30,3                           | 13,41                                       | 14,15                                                                         | 1,42                     | 2,42                                                 | 2,48                       |
| 35 - 44                                                                       | 47,84                            | 27,03                          | 11,86                                       | 6,79                                                                          | 7,72                     | 2,55                                                 | -                          |
| 45 - 59                                                                       | 60                               | 37,58                          | 2,42                                        | 1,27                                                                          | -                        | -                                                    | -                          |
| 60 +                                                                          | 38,54                            | 31,07                          | 30,38                                       | 31,07                                                                         | -                        | -                                                    | -                          |

Fonte Source: CGI.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 323 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 323 respondents who bought products and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

**E5 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS COM PROBLEMAS AO ADQUIRIR PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET**  
*PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO HAD PROBLEMS BUYING GOODS AND SERVICES VIA INTERNET*  
Percentual sobre usuários que realizaram compras pela internet\*  
*Percentage over the total number of users who performed purchases via Internet\**

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab variables</i>                                 | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>7,51</b>                              |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                          |
| RM SP                                                                                | 1,76                                     |
| RM RJ                                                                                | 16                                       |
| RM BH                                                                                | 11,11                                    |
| Outras SE                                                                            | 2,5                                      |
| RM SAL                                                                               | 13,04                                    |
| RM REC                                                                               | 5,17                                     |
| RM FOR                                                                               | 10,53                                    |
| Outras NO                                                                            | 15,25                                    |
| RM BEL                                                                               | 8,57                                     |
| Outras N                                                                             | 7,14                                     |
| RM CUR                                                                               | 4                                        |
| RM POA                                                                               | 5,56                                     |
| Outras S                                                                             | 22,93                                    |
| DF                                                                                   | 6,81                                     |
| Outras CO                                                                            | 12,7                                     |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                                 |                                          |
| < R\$ 300                                                                            | -                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 1,65                                     |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 5,71                                     |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 1,61                                     |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 9,6                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                          |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | -                                        |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | -                                        |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 1,39                                     |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | -                                        |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 3,19                                     |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 9,63                                     |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 6,11                                     |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 11,47                                    |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                          |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 8,95                                     |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 5,03                                     |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                          |
| A                                                                                    | 10,83                                    |
| B                                                                                    | 8,73                                     |
| C                                                                                    | 5,15                                     |
| D - E                                                                                | 3,98                                     |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                          |
| 10 - 15                                                                              | 24,48                                    |
| 16 - 24                                                                              | 5,73                                     |
| 25 - 34                                                                              | 12,78                                    |
| 35 - 44                                                                              | 3,64                                     |
| 45 - 59                                                                              | 2,31                                     |
| 60 +                                                                                 | -                                        |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 442 entrevistados que realizaram compras pela internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 442 respondents who bought goods and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E6 – PROBLEMAS OCORRIDOS AO COMPRAR PELA INTERNET

## PROBLEMS FACED WHILE BUYING VIA INTERNET

Percentual sobre o total de usuários que tiveram problemas ao adquirir produtos e serviços pela internet\*  
Percentage over the total number of users who had problems buying goods and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Entrega de produto avariado<br>Delivering of damaged products | Tempo de entrega maior que o indicado<br>Delivery time longer than indicated | Custos de entrega maiores que o indicado<br>Delivery costs higher than indicated | Entrega de produto errado<br>Delivery of wrong product |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>19,52</b>                                                  | <b>18,43</b>                                                                 | <b>9,89</b>                                                                      | <b>9,5</b>                                             |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| RM SP                                                                         | -                                                             | -                                                                            | 100                                                                              | -                                                      |
| RM RJ                                                                         | -                                                             | 50                                                                           | -                                                                                | 50                                                     |
| RM BH                                                                         | 50                                                            | -                                                                            | -                                                                                | 50                                                     |
| Outras SE                                                                     | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| RM SAL                                                                        | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| RM REC                                                                        | -                                                             | 33,33                                                                        | -                                                                                | -                                                      |
| RM FOR                                                                        | 100                                                           | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Outras NO                                                                     | 40                                                            | -                                                                            | 20                                                                               | -                                                      |
| RM BEL                                                                        | -                                                             | 33,33                                                                        | -                                                                                | 33,33                                                  |
| Outras N                                                                      | 67,56                                                         | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| RM CUR                                                                        | -                                                             | 100                                                                          | -                                                                                | -                                                      |
| RM POA                                                                        | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Outras S                                                                      | 16,81                                                         | 32,76                                                                        | -                                                                                | -                                                      |
| DF                                                                            | 33,33                                                         | -                                                                            | -                                                                                | 33,33                                                  |
| Outras CO                                                                     | 16,77                                                         | 16,77                                                                        | -                                                                                | -                                                      |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                          |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 100                                                           | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 20,52                                                         | 25,23                                                                        | 13,54                                                                            | 13                                                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |
| Médio<br>High School complete                                                 | 22,23                                                         | 5,13                                                                         | 16,9                                                                             | -                                                      |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 51,92                                                         | 6,44                                                                         | 19,96                                                                            | -                                                      |
| Superior<br>College complete                                                  | 3,38                                                          | 38,08                                                                        | -                                                                                | 23,56                                                  |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| Masculino<br>Male                                                             | 16,94                                                         | 19,69                                                                        | 5,31                                                                             | 9,52                                                   |
| Feminino<br>Female                                                            | 27,41                                                         | 14,57                                                                        | 23,91                                                                            | 9,42                                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| A                                                                             | -                                                             | -                                                                            | 35,46                                                                            | 11,28                                                  |
| B                                                                             | 21,47                                                         | 26,55                                                                        | 6,73                                                                             | 6,78                                                   |
| C                                                                             | 37,25                                                         | 4,67                                                                         | -                                                                                | 19,81                                                  |
| D - E                                                                         | -                                                             | 30,87                                                                        | -                                                                                | -                                                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                               |                                                                              |                                                                                  |                                                        |
| 10 - 15                                                                       | 20,28                                                         | 53,83                                                                        | -                                                                                | -                                                      |
| 16 - 24                                                                       | 9,7                                                           | 12,18                                                                        | -                                                                                | 14,19                                                  |
| 25 - 34                                                                       | 29,57                                                         | 17,46                                                                        | 12,77                                                                            | 0,97                                                   |
| 35 - 44                                                                       | 5,53                                                          | -                                                                            | 32,51                                                                            | 29,15                                                  |
| 45 - 59                                                                       | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | 68,9                                                   |
| 60 +                                                                          | -                                                             | -                                                                            | -                                                                                | -                                                      |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 33 entrevistados que tiveram problemas com compras via internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 33 respondents who had problems buying goods and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E6 – PROBLEMAS OCORRIDOS AO COMPRAR PELA INTERNET (continuação)

### PROBLEMS FACED WHILE BUYING VIA INTERNET (continuation)

Percentual sobre o total de usuários que tiveram problemas ao adquirir produtos e serviços pela internet\*  
Percentage over the total number of users who had problems buying goods and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Falta de segurança<br>no pagamento<br>Insufficient security at payment | Falta de resposta satisfatória para<br>reclamações<br>No satisfactory answer to complaints | Preço maior que o indicado<br>Final price higher than<br>indicated | Outros<br>Others |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>8,41</b>                                                            | <b>8,74</b>                                                                                | <b>6,32</b>                                                        | <b>19,18</b>     |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| RM SP                                                                         | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| RM RJ                                                                         | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | --               |
| RM BH                                                                         | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Outras SE                                                                     | -                                                                      | 100                                                                                        | -                                                                  | -                |
| RM SAL                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | 33,33                                                              | 66,66            |
| RM REC                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 66,66            |
| RM FOR                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Outras NO                                                                     | 20                                                                     | -                                                                                          | -                                                                  | 20               |
| RM BEL                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 33,33            |
| Outras N                                                                      | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 32,44            |
| RM CUR                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| RM POA                                                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 100              |
| Outras S                                                                      | 16,81                                                                  | -                                                                                          | 16,81                                                              | 16,81            |
| DF                                                                            | 33,33                                                                  | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Outras CO                                                                     | -                                                                      | -                                                                                          | 16,77                                                              | 49,69            |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 100              |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 43,75                                                                  | -                                                                                          | 8,67                                                               | 47,59            |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 0,91                                                                   | -                                                                                          | 7,57                                                               | 19,22            |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 100              |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 100                                                                    | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| Médio<br>High School complete                                                 | -                                                                      | 25,09                                                                                      | 10,74                                                              | 19,91            |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 3,32                                                                   | -                                                                                          | 12,87                                                              | 5,48             |
| Superior<br>College complete                                                  | 9,28                                                                   | -                                                                                          | -                                                                  | 25,68            |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 11,16                                                                  | 11,6                                                                                       | 3,42                                                               | 22,35            |
| Feminino<br>Female                                                            | -                                                                      | -                                                                                          | 15,19                                                              | 9,49             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| A                                                                             | 22,53                                                                  | -                                                                                          | -                                                                  | 30,73            |
| B                                                                             | 1,12                                                                   | 14,7                                                                                       | 10,63                                                              | 12,01            |
| C                                                                             | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 38,28            |
| D - E                                                                         | 69,13                                                                  | -                                                                                          | -                                                                  | -                |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                        |                                                                                            |                                                                    |                  |
| 10 - 15                                                                       | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 25,9             |
| 16 - 24                                                                       | 15,83                                                                  | 34,56                                                                                      | -                                                                  | 13,55            |
| 25 - 34                                                                       | 8,11                                                                   | -                                                                                          | 8,11                                                               | 23               |
| 35 - 44                                                                       | 5,41                                                                   | -                                                                                          | 20,96                                                              | 6,44             |
| 45 - 59                                                                       | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | 31,1             |
| 60 +                                                                          | -                                                                      | -                                                                                          | -                                                                  | -                |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 33 entrevistados que tiveram problemas com compras via internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).  
\* Base: 33 respondents who had problems buying goods and services via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E7 – MOTIVOS PARA NÃO COMPRAR PELA INTERNET

## REASONS FOR NOT BUYING VIA INTERNET

Percentual sobre o total de internautas que não adquiriram produtos e serviços via internet\*

Percentage over the total number of individuals who didn't buy goods and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Não tem<br>necessidade<br>No need | Não tem interesse<br>No interest | Prefere comprar<br>pessoalmente<br>Prefers to shop in person | Preocupação com a<br>segurança<br>Security concerns |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>25,61</b>                      | <b>23,47</b>                     | <b>22,19</b>                                                 | <b>10,98</b>                                        |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| RM SP                                                                         | 22,2                              | 21,19                            | 21,14                                                        | 11,1                                                |
| RM RJ                                                                         | 32,23                             | 29,04                            | 17                                                           | 11,67                                               |
| RM BH                                                                         | 23,82                             | 29,59                            | 12,46                                                        | 9,63                                                |
| Outras SE                                                                     | 24,98                             | 24,5                             | 23,22                                                        | 10,03                                               |
| RM SAL                                                                        | 50,24                             | 20,68                            | 13,79                                                        | 6,39                                                |
| RM REC                                                                        | 29,46                             | 27,5                             | 22,07                                                        | 9,68                                                |
| RM FOR                                                                        | 32,84                             | 25,24                            | 12,18                                                        | 12,69                                               |
| Outras NO                                                                     | 31,42                             | 24,55                            | 19,24                                                        | 10,09                                               |
| RM BEL                                                                        | 25,24                             | 18,78                            | 28,52                                                        | 6,46                                                |
| Outras N                                                                      | 24,38                             | 22,41                            | 24,34                                                        | 13,41                                               |
| RM CUR                                                                        | 27,97                             | 21,59                            | 25,67                                                        | 10,56                                               |
| RM POA                                                                        | 21,56                             | 29,45                            | 20,5                                                         | 12,56                                               |
| Outras S                                                                      | 19,02                             | 19,98                            | 27,14                                                        | 12,91                                               |
| DF                                                                            | 24,11                             | 24,3                             | 25,16                                                        | 14,34                                               |
| Outras CO                                                                     | 19,66                             | 15,05                            | 33,86                                                        | 10,81                                               |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| < R\$ 300                                                                     | 34,39                             | 19,81                            | 16,43                                                        | 3,68                                                |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 28,16                             | 29,2                             | 17,71                                                        | 3,72                                                |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 28,76                             | 24,75                            | 19,95                                                        | 7,46                                                |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 24,4                              | 24,6                             | 21,85                                                        | 10,26                                               |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 24,56                             | 20,05                            | 25,36                                                        | 16,93                                               |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 32,76                             | 18,1                             | 21,59                                                        | 2,99                                                |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 36,83                             | 29,89                            | 10,17                                                        | 2,87                                                |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 24,6                              | 32,39                            | 16,44                                                        | 5,73                                                |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 26,4                              | 24,73                            | 23,35                                                        | 9,49                                                |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 28,07                             | 25,87                            | 19,19                                                        | 7,4                                                 |
| Médio<br>High School complete                                                 | 25,69                             | 19,1                             | 25,91                                                        | 11,64                                               |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 23,63                             | 21,18                            | 23,4                                                         | 16,28                                               |
| Superior<br>College complete                                                  | 18,22                             | 25,36                            | 23,32                                                        | 19,97                                               |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| Masculino<br>Male                                                             | 25,81                             | 22,68                            | 21,95                                                        | 13,32                                               |
| Feminino<br>Female                                                            | 25,44                             | 24,12                            | 22,4                                                         | 9,02                                                |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| A                                                                             | 21,33                             | 28,21                            | 23,78                                                        | 16,81                                               |
| B                                                                             | 23,83                             | 22,87                            | 25,04                                                        | 13,58                                               |
| C                                                                             | 25,34                             | 23,91                            | 21,49                                                        | 11,08                                               |
| D - E                                                                         | 29,87                             | 22,37                            | 19,05                                                        | 5,53                                                |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                   |                                  |                                                              |                                                     |
| 10 - 15                                                                       | 31,45                             | 27,02                            | 12,07                                                        | 4,71                                                |
| 16 - 24                                                                       | 24,6                              | 24,27                            | 23,02                                                        | 10,49                                               |
| 25 - 34                                                                       | 24,71                             | 23,96                            | 20,55                                                        | 13,62                                               |
| 35 - 44                                                                       | 23,08                             | 17,32                            | 31,36                                                        | 14,23                                               |
| 45 - 59                                                                       | 24,5                              | 20,18                            | 26,58                                                        | 19,85                                               |
| 60 +                                                                          | 23,29                             | 25,31                            | 49,32                                                        | 2,08                                                |

Legenda (subtittle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.311 entrevistados que usaram a internet mas não realizaram compras pela rede nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.311 respondents who used the Internet but didn't buy via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## E7 – MOTIVOS PARA NÃO COMPRAR PELA INTERNET (continuação)

### REASONS FOR NOT BUYING VIA INTERNET (continuation)

Percentual sobre o total de internautas que não adquiriram produtos e serviços via internet\*

Percentage over the total number of individuals who didn't buy goods and services via Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Não tem<br>computador em casa<br>Doesn't have a computer at home | Não confia no produto que<br>irá receber<br>Trust concerns | Falta de<br>habilidade com a internet<br>Lack of Internet skills | Outros<br>Others |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>4,27</b>                                                      | <b>4,15</b>                                                | <b>2,71</b>                                                      | <b>6,61</b>      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| RM SP                                                                         | 9,31                                                             | 4,56                                                       | 1,48                                                             | 9,05             |
| RM RJ                                                                         | 1,6                                                              | 2,13                                                       | 0,53                                                             | 5,8              |
| RM BH                                                                         | 8,09                                                             | 7,2                                                        | 2,22                                                             | 6,98             |
| Outras SE                                                                     | 6,25                                                             | 4,22                                                       | 3,65                                                             | 3,17             |
| RM SAL                                                                        | -                                                                | 2,47                                                       | -                                                                | 6,4              |
| RM REC                                                                        | 1,19                                                             | 3,69                                                       | 2,5                                                              | 3,9              |
| RM FOR                                                                        | 1,53                                                             | 4,03                                                       | 4,41                                                             | 7,09             |
| Outras NO                                                                     | 0,57                                                             | 5,05                                                       | 2,27                                                             | 6,82             |
| RM BEL                                                                        | 3,52                                                             | 3,99                                                       | 1,76                                                             | 11,74            |
| Outras N                                                                      | 2,51                                                             | -                                                          | 4,52                                                             | 8,42             |
| RM CUR                                                                        | 1,37                                                             | 5,52                                                       | 2,73                                                             | 4,59             |
| RM POA                                                                        | 2,4                                                              | 5,08                                                       | 2,4                                                              | 6,04             |
| Outras S                                                                      | 0,96                                                             | 5,74                                                       | 4,73                                                             | 9,54             |
| DF                                                                            | 0,79                                                             | 2,02                                                       | -                                                                | 9,28             |
| Outras CO                                                                     | 5,59                                                             | 2,83                                                       | 4,17                                                             | 8,01             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                | 4,04                                                       | 8,61                                                             | 13,03            |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 9,55                                                             | 2,37                                                       | 2,15                                                             | 7,14             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 5,06                                                             | 3,4                                                        | 4,12                                                             | 6,53             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 5,05                                                             | 4,61                                                       | 2,52                                                             | 6,71             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 1,65                                                             | 4,83                                                       | 0,98                                                             | 5,62             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 10,12                                                            | 1,76                                                       | 5,15                                                             | 7,52             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 1,29                                                             | 0,39                                                       | 14,07                                                            | 4,5              |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 8,26                                                             | 0,83                                                       | 3,73                                                             | 8,03             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 7,16                                                             | 2,25                                                       | 3,21                                                             | 3,41             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 4,92                                                             | 3,51                                                       | 3,1                                                              | 7,97             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 3,79                                                             | 5,29                                                       | 1,77                                                             | 6,8              |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 1,59                                                             | 5,54                                                       | 0,45                                                             | 7,93             |
| Superior<br>College complete                                                  | 0,38                                                             | 7,06                                                       | 2,66                                                             | 3,02             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 3,1                                                              | 3,69                                                       | 1,92                                                             | 7,51             |
| Feminino<br>Female                                                            | 5,24                                                             | 4,53                                                       | 3,38                                                             | 5,88             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| A                                                                             | -                                                                | 6,28                                                       | -                                                                | 3,59             |
| B                                                                             | 2,11                                                             | 6,22                                                       | 0,91                                                             | 5,45             |
| C                                                                             | 4,56                                                             | 3,49                                                       | 3,58                                                             | 6,54             |
| D - E                                                                         | 7,82                                                             | 2,02                                                       | 4,08                                                             | 9,25             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                  |                                                            |                                                                  |                  |
| 10 - 15                                                                       | 11,93                                                            | 1,33                                                       | 6,53                                                             | 4,96             |
| 16 - 24                                                                       | 2,83                                                             | 4,57                                                       | 1,98                                                             | 8,25             |
| 25 - 34                                                                       | 3,26                                                             | 5,68                                                       | 1,45                                                             | 6,8              |
| 35 - 44                                                                       | 1,58                                                             | 4,79                                                       | 2,72                                                             | 4,9              |
| 45 - 59                                                                       | 0,69                                                             | 2,75                                                       | -                                                                | 5,45             |
| 60 +                                                                          | -                                                                | -                                                          | -                                                                | -                |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.311 entrevistados que usaram a internet mas não realizaram compras pela rede nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.311 respondents who used the Internet but didn't buy via Internet during the last twelve months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## F1 – PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET

### SECURITY PROBLEMS FACED USING THE INTERNET

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Nenhum problema de segurança na internet<br>No security problems | Ataque de vírus, que resultou em acesso não autorizado ou perda de informação ou tempo<br>Virus attack, resulting in unauthorized access or loss of data or time | Ataque de vírus, que resultou em danos no software ou hardware<br>Virus attack, resulting in software or hardware damages |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>40,99</b>                                                     | <b>19,64</b>                                                                                                                                                     | <b>7,13</b>                                                                                                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| RM SP                                                                         | 59,74                                                            | 19,68                                                                                                                                                            | 11,48                                                                                                                     |
| RM RJ                                                                         | 35,09                                                            | 15,73                                                                                                                                                            | 9,94                                                                                                                      |
| RM BH                                                                         | 31,03                                                            | 14,67                                                                                                                                                            | 6,13                                                                                                                      |
| Outras SE                                                                     | 36,56                                                            | 22,93                                                                                                                                                            | 2,3                                                                                                                       |
| RM SAL                                                                        | 38,25                                                            | 17,88                                                                                                                                                            | 11,46                                                                                                                     |
| RM REC                                                                        | 38,55                                                            | 15,65                                                                                                                                                            | 7,98                                                                                                                      |
| RM FOR                                                                        | 33,13                                                            | 24,4                                                                                                                                                             | 8,35                                                                                                                      |
| Outras NO                                                                     | 35,7                                                             | 16,02                                                                                                                                                            | 5,92                                                                                                                      |
| RM BEL                                                                        | 69,28                                                            | 24                                                                                                                                                               | 7,96                                                                                                                      |
| Outras N                                                                      | 33,85                                                            | 19,57                                                                                                                                                            | 12,47                                                                                                                     |
| RM CUR                                                                        | 56,18                                                            | 21,01                                                                                                                                                            | 8,04                                                                                                                      |
| RM POA                                                                        | 39,45                                                            | 17,65                                                                                                                                                            | 5,32                                                                                                                      |
| Outras S                                                                      | 44,45                                                            | 17,84                                                                                                                                                            | 7,8                                                                                                                       |
| DF                                                                            | 36,34                                                            | 20,45                                                                                                                                                            | 8,92                                                                                                                      |
| Outras CO                                                                     | 22,61                                                            | 25,15                                                                                                                                                            | 5,04                                                                                                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| < R\$ 300                                                                     | 31,06                                                            | 0,81                                                                                                                                                             | 3,97                                                                                                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 25,7                                                             | 5,71                                                                                                                                                             | 1,88                                                                                                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 36,48                                                            | 8,39                                                                                                                                                             | 3,28                                                                                                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 43,27                                                            | 17,57                                                                                                                                                            | 4,79                                                                                                                      |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 46,24                                                            | 29,37                                                                                                                                                            | 11,97                                                                                                                     |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 43,07                                                            | 2,23                                                                                                                                                             | 1,68                                                                                                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 20,5                                                             | 7,71                                                                                                                                                             | 7,78                                                                                                                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 38,2                                                             | 9,39                                                                                                                                                             | 0,29                                                                                                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 45,49                                                            | 13,05                                                                                                                                                            | 4,92                                                                                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 38,13                                                            | 16,71                                                                                                                                                            | 4,5                                                                                                                       |
| Médio<br>High School complete                                                 | 41,58                                                            | 16,75                                                                                                                                                            | 6,72                                                                                                                      |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 38,16                                                            | 29,4                                                                                                                                                             | 11,44                                                                                                                     |
| Superior<br>College complete                                                  | 48,84                                                            | 28,04                                                                                                                                                            | 9,99                                                                                                                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| Masculino<br>Male                                                             | 40,81                                                            | 23,58                                                                                                                                                            | 8,83                                                                                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 41,16                                                            | 15,71                                                                                                                                                            | 5,44                                                                                                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| A                                                                             | 47,59                                                            | 39,78                                                                                                                                                            | 18,71                                                                                                                     |
| B                                                                             | 47,78                                                            | 27,2                                                                                                                                                             | 9,62                                                                                                                      |
| C                                                                             | 37,19                                                            | 13,97                                                                                                                                                            | 4,47                                                                                                                      |
| D - E                                                                         | 31,01                                                            | 6,59                                                                                                                                                             | 2,7                                                                                                                       |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |
| 10 - 15                                                                       | 33,95                                                            | 8,72                                                                                                                                                             | 1,91                                                                                                                      |
| 16 - 24                                                                       | 36,21                                                            | 21,07                                                                                                                                                            | 7,37                                                                                                                      |
| 25 - 34                                                                       | 44,17                                                            | 19,8                                                                                                                                                             | 7,02                                                                                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 44,89                                                            | 16,69                                                                                                                                                            | 6,2                                                                                                                       |
| 45 - 59                                                                       | 38,04                                                            | 23,67                                                                                                                                                            | 10,27                                                                                                                     |
| 60 +                                                                          | 60,36                                                            | 9,89                                                                                                                                                             | 2,39                                                                                                                      |

Fonte Source: CGI.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## F1 – PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET (continuação)

### SECURITY PROBLEMS FACED USING THE INTERNET (continuation)

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of individuals who accessed the Internet\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Abuso de informação pessoal<br>enviada pela internet<br>Abuse of personal information<br>sent via Internet | Fraude com o cartão de<br>crédito ou bancária<br>Credit card or bank fraud | Outro<br>problema de segurança<br>Other security problem | Não lembra<br>Doesn't<br>remember |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>1,67</b>                                                                                                | <b>0,94</b>                                                                | <b>1,1</b>                                               | <b>0,24</b>                       |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| RM SP                                                                         | 2,73                                                                                                       | 2,19                                                                       | 1,09                                                     | -                                 |
| RM RJ                                                                         | 2,34                                                                                                       | 1,17                                                                       | 0,58                                                     | -                                 |
| RM BH                                                                         | 0,6                                                                                                        | 0                                                                          | 0,6                                                      | 0,6                               |
| Outras SE                                                                     | -                                                                                                          | 0,58                                                                       | 1,15                                                     | -                                 |
| RM SAL                                                                        | 1,28                                                                                                       | 0,64                                                                       | 1,28                                                     | -                                 |
| RM REC                                                                        | 0,63                                                                                                       | -                                                                          | -                                                        | -                                 |
| RM FOR                                                                        | 1,19                                                                                                       | 1,79                                                                       | 1,79                                                     | -                                 |
| Outras NO                                                                     | 2,99                                                                                                       | 1,2                                                                        | 1,2                                                      | 1,13                              |
| RM BEL                                                                        | 8,58                                                                                                       | -                                                                          | 1,12                                                     | -                                 |
| Outras N                                                                      | 4,88                                                                                                       | 1,08                                                                       | 2,17                                                     | -                                 |
| RM CUR                                                                        | 3,09                                                                                                       | 1,86                                                                       | 1,24                                                     | 0,62                              |
| RM POA                                                                        | 1,17                                                                                                       | -                                                                          | 1,17                                                     | -                                 |
| Outras S                                                                      | 0,56                                                                                                       | 0,56                                                                       | 1,64                                                     | 0,56                              |
| DF                                                                            | 2,55                                                                                                       | -                                                                          | 0,42                                                     | -                                 |
| Outras CO                                                                     | 1,01                                                                                                       | -                                                                          | 0,5                                                      | 0,5                               |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| < R\$ 300                                                                     | -                                                                                                          | -                                                                          | 0,46                                                     | -                                 |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 2,58                                                                                                       | 1,42                                                                       | 1,08                                                     | -                                 |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 1,21                                                                                                       | 0,69                                                                       | 0,28                                                     | 0,56                              |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 0,95                                                                                                       | -                                                                          | 0,72                                                     | 0,37                              |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 2,61                                                                                                       | 1,83                                                                       | 1,77                                                     | 0,04                              |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                                                                          | 2,61                                                                       | 2,85                                                     | -                                 |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | -                                                                                                          | -                                                                          | -                                                        | -                                 |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 0,38                                                                                                       | -                                                                          | -                                                        | -                                 |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | -                                                                                                          | -                                                                          | -                                                        | -                                 |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 1,97                                                                                                       | 0,77                                                                       | 1,42                                                     | 0,12                              |
| Médio<br>High School complete                                                 | 0,86                                                                                                       | 1,01                                                                       | 1,46                                                     | 0,5                               |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 1,88                                                                                                       | 0,41                                                                       | 0,34                                                     | 0,29                              |
| Superior<br>College complete                                                  | 4,72                                                                                                       | 2,56                                                                       | 2,08                                                     | 0,1                               |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| Masculino<br>Male                                                             | 1,76                                                                                                       | 1,35                                                                       | 0,97                                                     | 0,24                              |
| Feminino<br>Female                                                            | 1,57                                                                                                       | 0,54                                                                       | 1,24                                                     | 0,24                              |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| A                                                                             | 1,36                                                                                                       | 1,02                                                                       | 0,56                                                     | -                                 |
| B                                                                             | 2,73                                                                                                       | 1,67                                                                       | 2,36                                                     | 0,04                              |
| C                                                                             | 0,81                                                                                                       | 0,18                                                                       | 0,29                                                     | 0,19                              |
| D - E                                                                         | 1,44                                                                                                       | 1,13                                                                       | 0,39                                                     | 1                                 |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                                            |                                                                            |                                                          |                                   |
| 10 - 15                                                                       | 0,08                                                                                                       | -                                                                          | 0,79                                                     | 0,74                              |
| 16 - 24                                                                       | 1,27                                                                                                       | 1,06                                                                       | 1,06                                                     | 0,3                               |
| 25 - 34                                                                       | 2,13                                                                                                       | 1,25                                                                       | 1,25                                                     | 0,49                              |
| 35 - 44                                                                       | 1,8                                                                                                        | 0,08                                                                       | 1,47                                                     | -                                 |
| 45 - 59                                                                       | 2,09                                                                                                       | 1,6                                                                        | -                                                        | -                                 |
| 60 +                                                                          | 0,55                                                                                                       | 3,22                                                                       | -                                                        | -                                 |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## F2 – MEDIDAS DE SEGURANÇA TOMADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR

### COMPUTER SECURITY MEASURES ADOPTED

Percentual sobre o total de usuários de internet que possuem computador\*

Percentage over the total number of Internet users who have a computer at home\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Uso de antivírus<br>Use of anti-virus | Uso de firewall pessoal<br>Use of a personal firewall | Uso de software anti-spyware<br>Use of anti-spyware software |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>69,76</b>                          | <b>19,33</b>                                          | <b>22,09</b>                                                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                       |                                                       |                                                              |
| RM SP                                                                                | 70,32                                 | 30,73                                                 | 25,99                                                        |
| RM RJ                                                                                | 70,41                                 | 24,2                                                  | 23,1                                                         |
| RM BH                                                                                | 60,63                                 | 18,16                                                 | 16,64                                                        |
| Outras SE                                                                            | 73,42                                 | 21,75                                                 | 20,54                                                        |
| RM SAL                                                                               | 75,75                                 | 17,64                                                 | 21,65                                                        |
| RM REC                                                                               | 86,85                                 | 18,85                                                 | 25,06                                                        |
| RM FOR                                                                               | 77,92                                 | 23,91                                                 | 37,96                                                        |
| Outras NO                                                                            | 58,95                                 | 5,55                                                  | 19,29                                                        |
| RM BEL                                                                               | 60,76                                 | 17,09                                                 | 23,42                                                        |
| Outras N                                                                             | 62,2                                  | 5,74                                                  | 20,22                                                        |
| RM CUR                                                                               | 74,19                                 | 17,22                                                 | 19,38                                                        |
| RM POA                                                                               | 61,83                                 | 9,9                                                   | 11                                                           |
| Outras S                                                                             | 67,39                                 | 9,8                                                   | 20,63                                                        |
| DF                                                                                   | 74,08                                 | 26,51                                                 | 27,28                                                        |
| Outras CO                                                                            | 76,46                                 | 11,79                                                 | 25,9                                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                       |                                                       |                                                              |
| < R\$ 300                                                                            | 67,63                                 | 29,91                                                 | 43,56                                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 25,21                                 | 10,9                                                  | 16,49                                                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 51,97                                 | 17,89                                                 | 24,62                                                        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 71,12                                 | 15,73                                                 | 15,8                                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 72,85                                 | 21,69                                                 | 24,58                                                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                       |                                                       |                                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 36,63                                 | -                                                     | 1,84                                                         |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 42,7                                  | 23,28                                                 | -                                                            |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 60                                    | 14,5                                                  | 16,49                                                        |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 70,19                                 | 12,24                                                 | 23,96                                                        |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 60,19                                 | 14,08                                                 | 14,69                                                        |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 71,91                                 | 19,55                                                 | 22,59                                                        |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 72,52                                 | 22,33                                                 | 27,05                                                        |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 72,61                                 | 21,32                                                 | 21,5                                                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                       |                                                       |                                                              |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 75,54                                 | 24,83                                                 | 29,37                                                        |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 63,09                                 | 12,98                                                 | 13,68                                                        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                       |                                                       |                                                              |
| A                                                                                    | 77,72                                 | 20,92                                                 | 25,6                                                         |
| B                                                                                    | 74,08                                 | 20,21                                                 | 22,79                                                        |
| C                                                                                    | 61,56                                 | 15,84                                                 | 19,78                                                        |
| D - E                                                                                | 35,03                                 | 27,49                                                 | 15,72                                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                       |                                                       |                                                              |
| 10 - 15                                                                              | 58,31                                 | 9,9                                                   | 12,15                                                        |
| 16 - 24                                                                              | 72,82                                 | 20,57                                                 | 23,84                                                        |
| 25 - 34                                                                              | 69,97                                 | 23,05                                                 | 26,32                                                        |
| 35 - 44                                                                              | 70,23                                 | 17,51                                                 | 18,32                                                        |
| 45 - 59                                                                              | 61,18                                 | 15,02                                                 | 18,04                                                        |
| 60 +                                                                                 | 52,27                                 | -                                                     | 11,48                                                        |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.020 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses e possuem computadores no seu domicílio. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.020 respondents who accessed the Internet during the last three months and have a computer at home. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CCI.br

## F3 – FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS

### ANTIVIRUS UPDATING FREQUENCY

Percentual sobre o total de usuários de internet que possuem computador\*  
Percentage over the total number of Internet users who have a computer\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Diária<br>Daily | Semanal<br>Weekly | Mensal<br>Monthly | Trimestral<br>Every 3 months | Não atualizou<br>Didn't update |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>21,11</b>    | <b>27,01</b>      | <b>17,37</b>      | <b>3,47</b>                  | <b>31,03</b>                   |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                 |                   |                   |                              |                                |
| RM SP                                                                         | 16,42           | 31,7              | 18,18             | 2,9                          | 30,81                          |
| RM RJ                                                                         | 24,2            | 27,5              | 16,5              | 6,6                          | 25,19                          |
| RM BH                                                                         | 19,2            | 27,12             | 7,92              | 1,28                         | 44,48                          |
| Outras SE                                                                     | 27,79           | 27,69             | 16,82             | 3,62                         | 24,07                          |
| RM SAL                                                                        | 29,84           | 21,59             | 10,8              | 6,78                         | 30,98                          |
| RM REC                                                                        | 17,62           | 33,75             | 29,53             | 2,98                         | 16,13                          |
| RM FOR                                                                        | 14,05           | 39,79             | 8,03              | 10,03                        | 28,1                           |
| Outras NO                                                                     | 2,78            | 23,3              | 27,47             | 2,78                         | 43,68                          |
| RM BEL                                                                        | 12,34           | 28,16             | 13,93             | 7,91                         | 37,66                          |
| Outras N                                                                      | 28,95           | 20,33             | 4,31              | 4,31                         | 42,1                           |
| RM CUR                                                                        | 25,81           | 20,43             | 19,35             | 6,46                         | 27,96                          |
| RM POA                                                                        | 22,01           | 21,01             | 13,31             | 4,4                          | 39,27                          |
| Outras S                                                                      | 24,99           | 21,78             | 15,24             | -                            | 38                             |
| DF                                                                            | 28,9            | 21,06             | 14                | 6,22                         | 29,81                          |
| Outras CO                                                                     | 17,69           | 34,15             | 22,27             | 1,18                         | 24,72                          |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                 |                   |                   |                              |                                |
| < R\$ 300                                                                     | 9,12            | 58,51             | -                 | -                            | 32,37                          |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 4,5             | 18,01             | 6,24              | -                            | 71,26                          |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 20,84           | 14,33             | 15,63             | 2,62                         | 46,58                          |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 19,96           | 29,95             | 18,17             | 2,25                         | 29,67                          |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 21,76           | 28,63             | 17,1              | 4,66                         | 27,85                          |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                 |                   |                   |                              |                                |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 20,28           | 11,46             | -                 | 1,84                         | 66,43                          |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 12,6            | 23,28             | 6,83              | -                            | 57,3                           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 20              | 11,91             | 22,06             | -                            | 46,03                          |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 6               | 25,74             | 17,35             | 14,18                        | 36,72                          |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 10,94           | 32,77             | 13,8              | 2,19                         | 40,3                           |
| Médio<br>High School complete                                                 | 23,16           | 23,93             | 18,27             | 3,01                         | 31,63                          |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 23,04           | 32,74             | 16,29             | 2,46                         | 25,47                          |
| Superior<br>College complete                                                  | 24,77           | 25,41             | 19,78             | 4,19                         | 25,86                          |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                 |                   |                   |                              |                                |
| Masculino<br>Male                                                             | 23,72           | 29,76             | 18,25             | 3,48                         | 24,79                          |
| Feminino<br>Female                                                            | 18,1            | 23,85             | 16,35             | 3,46                         | 38,25                          |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                 |                   |                   |                              |                                |
| A                                                                             | 16,32           | 37,54             | 23,91             | 0,59                         | 21,64                          |
| B                                                                             | 24,73           | 26,68             | 16,9              | 3,86                         | 27,83                          |
| C                                                                             | 17,19           | 24,98             | 14,79             | 3,92                         | 39,12                          |
| D - E                                                                         | 13,24           | 7,44              | 20,51             | 4,76                         | 54,05                          |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                 |                   |                   |                              |                                |
| 10 - 15                                                                       | 6,13            | 25,3              | 23,56             | -                            | 45,02                          |
| 16 - 24                                                                       | 18,84           | 31,5              | 20,01             | 3,69                         | 25,96                          |
| 25 - 34                                                                       | 28,09           | 22,54             | 13,89             | 3,75                         | 31,73                          |
| 35 - 44                                                                       | 20,57           | 26,59             | 18,6              | 3,1                          | 31,14                          |
| 45 - 59                                                                       | 14,87           | 25,71             | 15,34             | 3,16                         | 40,92                          |
| 60 +                                                                          | 18,24           | 13,32             | 6,78              | 2,77                         | 58,89                          |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.020 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses e possuem computadores no seu domicílio. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.020 respondents who accessed the Internet during the last three months and have a computer at home. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## G1 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USAM TELEFONE CELULAR

### PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO USE A MOBILE TELEPHONE

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over the total population\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crossing variables                                 | Porcentagem (%)<br>Percentage (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>54,55</b>                      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                   |
| RM SP                                                                         | 55,93                             |
| RM RJ                                                                         | 61,64                             |
| RM BH                                                                         | 56,59                             |
| Outras SE                                                                     | 51,65                             |
| RM SAL                                                                        | 67,17                             |
| RM REC                                                                        | 61,06                             |
| RM FOR                                                                        | 59,34                             |
| Outras NO                                                                     | 42,75                             |
| RM BEL                                                                        | 55,48                             |
| Outras N                                                                      | 50,74                             |
| RM CUR                                                                        | 61,89                             |
| RM POA                                                                        | 73,88                             |
| Outras S                                                                      | 55,41                             |
| DF                                                                            | 77,91                             |
| Outras CO                                                                     | 63,78                             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                   |
| < R\$ 300                                                                     | 27,45                             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 40,8                              |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 51,52                             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 67,22                             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 82,98                             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                   |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 25,88                             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 34,45                             |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 56,87                             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 63,05                             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 68,82                             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 73,44                             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 84,04                             |
| Superior<br>College complete                                                  | 79,38                             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                   |
| Masculino<br>Male                                                             | 55,31                             |
| Feminino<br>Female                                                            | 53,97                             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                   |
| A                                                                             | 93,59                             |
| B                                                                             | 83,27                             |
| C                                                                             | 62,32                             |
| D - E                                                                         | 38,2                              |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                   |
| 10 - 15                                                                       | 52,88                             |
| 16 - 24                                                                       | 73,86                             |
| 25 - 34                                                                       | 63,6                              |
| 35 - 44                                                                       | 53,61                             |
| 45 - 59                                                                       | 42,3                              |
| 60 +                                                                          | 20,28                             |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

## G2 – ATIVIDADES REALIZADAS PELO TELEFONE CELULAR

### ACTIVITIES BY CELL PHONE

Percentual sobre o total de indivíduos que utilizam telefone celular\*

Percentage over the total number of individuals using cell phones\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Efetuar e receber<br>chamadas telefônicas<br>Making or receiving<br>phone calls | Mandar e/ou receber<br>mensagens SMS<br>Sending or receiving<br>short text messages | Acessar músicas ou vídeos<br>excluindo tons telefônicos<br>Music or video access,<br>excluding phone rings | Acessar a<br>internet<br>Internet<br>access | Mandar e/ou rece-<br>ber fotos e imagens<br>Sending or receiving<br>photos and images | Outros<br>Others |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>98,19</b>                                                                    | <b>42,34</b>                                                                        | <b>8,6</b>                                                                                                 | <b>5,41</b>                                 | <b>4,08</b>                                                                           | <b>1,55</b>      |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| RM SP                                                                         | 98,67                                                                           | 36,52                                                                               | 10,18                                                                                                      | 8,2                                         | 6,54                                                                                  | 0,99             |
| RM RJ                                                                         | 98,55                                                                           | 26,12                                                                               | 8,54                                                                                                       | 5,72                                        | 6,31                                                                                  | -                |
| RM BH                                                                         | 97,33                                                                           | 37,18                                                                               | 9,56                                                                                                       | 3,09                                        | 2,18                                                                                  | 4,42             |
| Outras SE                                                                     | 98,45                                                                           | 32,32                                                                               | 5,71                                                                                                       | 5,32                                        | 2,13                                                                                  | 1,02             |
| RM SAL                                                                        | 97,82                                                                           | 50,24                                                                               | 16,29                                                                                                      | 8,56                                        | 6,2                                                                                   | 1,26             |
| RM REC                                                                        | 99,77                                                                           | 43,91                                                                               | 8,45                                                                                                       | 4,31                                        | 2,84                                                                                  | 1,94             |
| RM FOR                                                                        | 97,68                                                                           | 47,03                                                                               | 9,48                                                                                                       | 4,08                                        | 2,66                                                                                  | 4,56             |
| Outras NO                                                                     | 98,74                                                                           | 51,6                                                                                | 6,93                                                                                                       | 2,38                                        | 2,5                                                                                   | 1,62             |
| RM BEL                                                                        | 93,13                                                                           | 47,87                                                                               | 16,3                                                                                                       | 4,93                                        | 4,85                                                                                  | 8,73             |
| Outras N                                                                      | 98,16                                                                           | 42,1                                                                                | 11,02                                                                                                      | 3,74                                        | 4,02                                                                                  | 3,7              |
| RM CUR                                                                        | 98,81                                                                           | 65,79                                                                               | 10,13                                                                                                      | 7,13                                        | 8,04                                                                                  | 0,3              |
| RM POA                                                                        | 98,47                                                                           | 63,58                                                                               | 6,44                                                                                                       | 4,36                                        | 3,5                                                                                   | 1,19             |
| Outras S                                                                      | 95,58                                                                           | 56,03                                                                               | 10,2                                                                                                       | 5,54                                        | 4,29                                                                                  | 2,37             |
| DF                                                                            | 97,59                                                                           | 50,72                                                                               | 15,95                                                                                                      | 10,97                                       | 8,79                                                                                  | 0,99             |
| Outras CO                                                                     | 99,81                                                                           | 45,83                                                                               | 8                                                                                                          | 6,08                                        | 4,59                                                                                  | 0,48             |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| < R\$ 300                                                                     | 98,76                                                                           | 30,81                                                                               | 3,47                                                                                                       | 1,72                                        | 0,64                                                                                  | 0,61             |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 98,51                                                                           | 29,93                                                                               | 5,06                                                                                                       | 2,52                                        | 1,13                                                                                  | 0,81             |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 97,35                                                                           | 38,57                                                                               | 6,61                                                                                                       | 4,51                                        | 2,13                                                                                  | 2,29             |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 98,08                                                                           | 44,3                                                                                | 9,51                                                                                                       | 4,18                                        | 3,09                                                                                  | 1,97             |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 98,57                                                                           | 54,38                                                                               | 13,65                                                                                                      | 9,69                                        | 9,98                                                                                  | 1,24             |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 98,46                                                                           | 16                                                                                  | 2,83                                                                                                       | 1,19                                        | 0,04                                                                                  | 1,63             |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 96,2                                                                            | 27,26                                                                               | 4,64                                                                                                       | 1,79                                        | 0,38                                                                                  | 2,66             |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 98,82                                                                           | 35,85                                                                               | 5,35                                                                                                       | 1,97                                        | 1,88                                                                                  | 1,58             |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 96,9                                                                            | 34,25                                                                               | 7,38                                                                                                       | 2,94                                        | 3,32                                                                                  | 1,73             |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 98,83                                                                           | 51,44                                                                               | 12,6                                                                                                       | 9,96                                        | 5,12                                                                                  | 0,98             |
| Médio<br>High School complete                                                 | 98                                                                              | 51,04                                                                               | 11,43                                                                                                      | 7,65                                        | 6,03                                                                                  | 1,81             |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 98,97                                                                           | 64,44                                                                               | 13,09                                                                                                      | 9,12                                        | 8,93                                                                                  | 1,33             |
| Superior<br>College complete                                                  | 98,5                                                                            | 52,92                                                                               | 9,44                                                                                                       | 7,87                                        | 6,75                                                                                  | 0,33             |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| Masculino<br>Male                                                             | 98,75                                                                           | 42,45                                                                               | 9,01                                                                                                       | 7,45                                        | 5,5                                                                                   | 0,81             |
| Feminino<br>Female                                                            | 97,74                                                                           | 42,25                                                                               | 8,27                                                                                                       | 3,77                                        | 2,94                                                                                  | 2,14             |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| A                                                                             | 97,39                                                                           | 55,19                                                                               | 13,38                                                                                                      | 11,19                                       | 9,6                                                                                   |                  |
| B                                                                             | 98,27                                                                           | 54,06                                                                               | 13,41                                                                                                      | 10                                          | 8,39                                                                                  | 1,18             |
| C                                                                             | 97,76                                                                           | 43,64                                                                               | 8,52                                                                                                       | 4,47                                        | 3,7                                                                                   | 2,15             |
| D - E                                                                         | 98,74                                                                           | 31,57                                                                               | 4,99                                                                                                       | 2,91                                        | 1,11                                                                                  | 1,21             |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                            |                                             |                                                                                       |                  |
| 10 - 15                                                                       | 98,92                                                                           | 42,3                                                                                | 8,4                                                                                                        | 5,67                                        | 4,27                                                                                  | 0,54             |
| 16 - 24                                                                       | 98,51                                                                           | 62,01                                                                               | 14,76                                                                                                      | 10,42                                       | 7,89                                                                                  | 1,2              |
| 25 - 34                                                                       | 98,58                                                                           | 44,82                                                                               | 9,16                                                                                                       | 5,89                                        | 3,64                                                                                  | 1,05             |
| 35 - 44                                                                       | 97,72                                                                           | 31,46                                                                               | 4,3                                                                                                        | 2,16                                        | 2,32                                                                                  | 2,28             |
| 45 - 59                                                                       | 97,05                                                                           | 27,91                                                                               | 5,69                                                                                                       | 1,14                                        | 1,18                                                                                  | 2,03             |
| 60 +                                                                          | 99,46                                                                           | 9,46                                                                                | 1,96                                                                                                       | 2,27                                        | 0,85                                                                                  | 0,68             |

Fonte: Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 4.659 domicílios cujos indivíduos usam telefone celular nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).  
\* Base: 4.659 households whose residents use mobile telephones during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

# H1 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE REALIZARAM CURSOS\* DE INFORMÁTICA

## PROPORTION OF INDIVIDUALS WITH COMPUTING AND INTERNET COURSES

Percentual sobre o total da população\*\*  
Percentage over the total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Há menos de 3 meses<br>Within the last 3 months | Entre 3 e 12 meses atrás<br>Between 3 and 12 months ago | Entre 12 meses e 3 anos atrás<br>Between 12 months and 3 years ago | Há mais de 3 anos<br>More than 3 years ago | Nunca fez curso de informática<br>Never |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>5,79</b>                                     | <b>6,29</b>                                             | <b>8,74</b>                                                        | <b>9,12</b>                                | <b>70,07</b>                            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| RM SP                                                                                | 7,47                                            | 7,16                                                    | 10,52                                                              | 10,72                                      | 64,13                                   |
| RM RJ                                                                                | 8,57                                            | 8,16                                                    | 8,09                                                               | 9,2                                        | 65,98                                   |
| RM BH                                                                                | 6,46                                            | 3,13                                                    | 7,17                                                               | 9,54                                       | 73,69                                   |
| Outras SE                                                                            | 6,25                                            | 6,9                                                     | 8,51                                                               | 8,57                                       | 69,78                                   |
| RM SAL                                                                               | 4,37                                            | 7,65                                                    | 9,32                                                               | 10,95                                      | 67,71                                   |
| RM REC                                                                               | 5,36                                            | 8,31                                                    | 10,23                                                              | 8,12                                       | 67,99                                   |
| RM FOR                                                                               | 6,52                                            | 5,88                                                    | 9,44                                                               | 7,76                                       | 70,4                                    |
| Outras NO                                                                            | 3,32                                            | 3,73                                                    | 7,66                                                               | 6,67                                       | 78,62                                   |
| RM BEL                                                                               | 7,85                                            | 6,37                                                    | 8,67                                                               | 10,31                                      | 66,8                                    |
| Outras N                                                                             | 5,25                                            | 6,31                                                    | 8,93                                                               | 7,66                                       | 71,86                                   |
| RM CUR                                                                               | 7,35                                            | 7,17                                                    | 9,38                                                               | 11,06                                      | 65,03                                   |
| RM POA                                                                               | 5,04                                            | 5,18                                                    | 9,16                                                               | 11,59                                      | 69,04                                   |
| Outras S                                                                             | 3,66                                            | 6,67                                                    | 8,5                                                                | 9,78                                       | 71,39                                   |
| DF                                                                                   | 8,01                                            | 9,98                                                    | 13,79                                                              | 18,59                                      | 49,62                                   |
| Outras CO                                                                            | 6,8                                             | 5,76                                                    | 8,44                                                               | 10,8                                       | 68,2                                    |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                                 |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| < R\$ 300                                                                            | 2,96                                            | 3,25                                                    | 2,76                                                               | 3,11                                       | 87,93                                   |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 4,79                                            | 4,65                                                    | 4,52                                                               | 3,48                                       | 82,56                                   |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 5,17                                            | 4,89                                                    | 7,65                                                               | 7,46                                       | 74,83                                   |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 7,24                                            | 7,67                                                    | 11,8                                                               | 13,75                                      | 59,54                                   |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 7,64                                            | 10,32                                                   | 17,51                                                              | 18,74                                      | 45,79                                   |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 1,8                                             | 2,07                                                    | 1,24                                                               | 0,13                                       | 94,75                                   |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 2,02                                            | 2,72                                                    | 0,48                                                               | 2,64                                       | 92,14                                   |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 3,96                                            | 2,86                                                    | 4,06                                                               | 3,73                                       | 85,39                                   |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 7,43                                            | 5,21                                                    | 5,31                                                               | 7,38                                       | 74,68                                   |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 11,32                                           | 12,7                                                    | 14,07                                                              | 11,02                                      | 50,88                                   |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 9,15                                            | 10,65                                                   | 19,87                                                              | 19,61                                      | 40,72                                   |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 9,72                                            | 13,69                                                   | 21,53                                                              | 28,66                                      | 26,41                                   |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 8,99                                            | 11,25                                                   | 23,31                                                              | 26,22                                      | 30,23                                   |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 5,21                                            | 6,8                                                     | 9,34                                                               | 9,45                                       | 69,2                                    |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 6,24                                            | 5,89                                                    | 8,27                                                               | 8,85                                       | 70,74                                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| A                                                                                    | 7,56                                            | 11,43                                                   | 22,11                                                              | 27,48                                      | 31,42                                   |
| B                                                                                    | 8,11                                            | 11,19                                                   | 16,29                                                              | 22,12                                      | 42,28                                   |
| C                                                                                    | 7,39                                            | 7,56                                                    | 11,03                                                              | 9,92                                       | 64,1                                    |
| D - E                                                                                | 3,78                                            | 3,6                                                     | 4,13                                                               | 3,75                                       | 84,74                                   |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                                 |                                                         |                                                                    |                                            |                                         |
| 10 - 15                                                                              | 14,79                                           | 10,1                                                    | 4,79                                                               | 1,61                                       | 68,72                                   |
| 16 - 24                                                                              | 11,27                                           | 14                                                      | 19,24                                                              | 14,41                                      | 41,07                                   |
| 25 - 34                                                                              | 6,08                                            | 5,47                                                    | 10,1                                                               | 13,9                                       | 64,45                                   |
| 35 - 44                                                                              | 4,29                                            | 4,09                                                    | 6,04                                                               | 7,01                                       | 78,57                                   |
| 45 - 59                                                                              | 4,42                                            | 5,08                                                    | 3,8                                                                | 5,16                                       | 81,54                                   |
| 60 +                                                                                 | 1,08                                            | 1,39                                                    | 0,29                                                               | 0,78                                       | 96,46                                   |

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Cursos de pelo menos 3 horas. \*\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Courses with at least 3 hours. \*\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## H2 – HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DO COMPUTADOR COMPUTER RELATED SKILLS

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over the total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Usar o mouse<br>Using the mouse | Copiar ou mover um arquivo<br>Copying or moving a file | Usar ferramentas de "copiar" e "colar"<br>Using copy and paste tools | Usar uma planilha tipo Excel<br>Using Excel-type spreadsheets | Comprimir arquivos usando programas como Winzip<br>Compressing files | Escrever um programa de computador<br>Writing a computer program | Nenhuma das mencionadas<br>None of the above |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>43,04</b>                    | <b>30,54</b>                                           | <b>25,65</b>                                                         | <b>18,19</b>                                                  | <b>13,42</b>                                                         | <b>6,22</b>                                                      | <b>56,73</b>                                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| RM SP                                                                         | 52,05                           | 37,55                                                  | 31,99                                                                | 26,29                                                         | 17,67                                                                | 8,45                                                             | 47,21                                        |
| RM RJ                                                                         | 47,08                           | 35,66                                                  | 27,93                                                                | 20,7                                                          | 17,86                                                                | 8,18                                                             | 52,92                                        |
| RM BH                                                                         | 39,18                           | 30                                                     | 25,02                                                                | 18,69                                                         | 13,31                                                                | 6,84                                                             | 60,82                                        |
| Outras SE                                                                     | 43,55                           | 28,12                                                  | 24,78                                                                | 14,69                                                         | 12,27                                                                | 5,54                                                             | 56,31                                        |
| RM SAL                                                                        | 46,71                           | 29,2                                                   | 23,65                                                                | 16,52                                                         | 12,06                                                                | 6,46                                                             | 53,01                                        |
| RM REC                                                                        | 44,32                           | 29,23                                                  | 25,75                                                                | 18,71                                                         | 10,7                                                                 | 4,58                                                             | 55,54                                        |
| RM FOR                                                                        | 37,43                           | 26,05                                                  | 21,92                                                                | 15,59                                                         | 13,91                                                                | 7,59                                                             | 62,44                                        |
| Outras NO                                                                     | 30,74                           | 21,76                                                  | 16,19                                                                | 11,5                                                          | 7,15                                                                 | 4,78                                                             | 69,09                                        |
| RM BEL                                                                        | 44,77                           | 34,89                                                  | 31,14                                                                | 22,13                                                         | 16,6                                                                 | 8,85                                                             | 54,08                                        |
| Outras N                                                                      | 41,4                            | 29,98                                                  | 24,06                                                                | 17,9                                                          | 9,39                                                                 | 2,69                                                             | 58,6                                         |
| RM CUR                                                                        | 54,13                           | 42,15                                                  | 38,62                                                                | 32,92                                                         | 23,54                                                                | 9,57                                                             | 45,87                                        |
| RM POA                                                                        | 51,14                           | 38,8                                                   | 31,37                                                                | 22,45                                                         | 19,03                                                                | 7,84                                                             | 48,86                                        |
| Outras S                                                                      | 44,09                           | 31,2                                                   | 27,49                                                                | 19,88                                                         | 15,31                                                                | 5,74                                                             | 55,76                                        |
| DF                                                                            | 64,4                            | 49,8                                                   | 44,19                                                                | 32,6                                                          | 25,22                                                                | 13,07                                                            | 35,03                                        |
| Outras CO                                                                     | 40,91                           | 33,57                                                  | 28,22                                                                | 19,18                                                         | 13,86                                                                | 5,57                                                             | 58,7                                         |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| < R\$ 300                                                                     | 16,9                            | 10,92                                                  | 8                                                                    | 4,71                                                          | 3,27                                                                 | 1,99                                                             | 82,8                                         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 26,86                           | 14,42                                                  | 10,31                                                                | 7,12                                                          | 4,36                                                                 | 2,77                                                             | 72,98                                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 36,62                           | 23,72                                                  | 19,28                                                                | 14,3                                                          | 8,72                                                                 | 4,57                                                             | 63,05                                        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 58,14                           | 42,23                                                  | 35,82                                                                | 25,45                                                         | 19,98                                                                | 7,53                                                             | 41,79                                        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 76,7                            | 63,12                                                  | 56,51                                                                | 40,43                                                         | 33,5                                                                 | 15,03                                                            | 22,99                                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 8,78                            | 4,24                                                   | 3,57                                                                 | 1,6                                                           | 0,79                                                                 | 0,27                                                             | 91,13                                        |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 13,78                           | 6,82                                                   | 4,41                                                                 | 2,91                                                          | 2,36                                                                 | 1,02                                                             | 86,22                                        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 30,29                           | 14,02                                                  | 10,43                                                                | 6,14                                                          | 5,39                                                                 | 2,21                                                             | 69,36                                        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 43,93                           | 28,25                                                  | 21,33                                                                | 13,1                                                          | 8,51                                                                 | 4,78                                                             | 56,04                                        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 68,31                           | 48                                                     | 36,67                                                                | 27,01                                                         | 17,48                                                                | 10,99                                                            | 31,15                                        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 75,91                           | 57,99                                                  | 50,33                                                                | 38,42                                                         | 27,79                                                                | 12,78                                                            | 23,7                                         |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 93,28                           | 82,71                                                  | 75,45                                                                | 55,18                                                         | 44,75                                                                | 18,24                                                            | 6,44                                         |
| Superior<br>College complete                                                  | 91,44                           | 82,32                                                  | 77,66                                                                | 54,64                                                         | 42,65                                                                | 16,84                                                            | 8,56                                         |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 44,67                           | 32,47                                                  | 27,7                                                                 | 20,2                                                          | 16,87                                                                | 7,39                                                             | 55,06                                        |
| Feminino<br>Female                                                            | 41,77                           | 29,03                                                  | 24,05                                                                | 16,63                                                         | 10,73                                                                | 5,3                                                              | 58,03                                        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| A                                                                             | 90,99                           | 82,31                                                  | 80,29                                                                | 56,34                                                         | 43,47                                                                | 22,91                                                            | 9,01                                         |
| B                                                                             | 81,98                           | 67,6                                                   | 58,73                                                                | 41,58                                                         | 34,4                                                                 | 15,66                                                            | 17,36                                        |
| C                                                                             | 51,46                           | 35,39                                                  | 30,63                                                                | 21,78                                                         | 15,34                                                                | 6,43                                                             | 48,27                                        |
| D - E                                                                         | 22,69                           | 13,31                                                  | 9,43                                                                 | 6,69                                                          | 4,27                                                                 | 2,46                                                             | 77,24                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                 |                                                        |                                                                      |                                                               |                                                                      |                                                                  |                                              |
| 10 - 15                                                                       | 59,35                           | 31,47                                                  | 26,4                                                                 | 13,53                                                         | 9,11                                                                 | 5,38                                                             | 40,21                                        |
| 16 - 24                                                                       | 74,29                           | 58,74                                                  | 49,75                                                                | 36,56                                                         | 27,77                                                                | 14,71                                                            | 25,39                                        |
| 25 - 34                                                                       | 50,23                           | 35,87                                                  | 30,08                                                                | 21,68                                                         | 15,76                                                                | 7,11                                                             | 49,6                                         |
| 35 - 44                                                                       | 36,12                           | 22,58                                                  | 19,42                                                                | 13,31                                                         | 10,18                                                                | 3,73                                                             | 63,58                                        |
| 45 - 59                                                                       | 30,81                           | 19,53                                                  | 16,25                                                                | 9,81                                                          | 5,51                                                                 | 2,6                                                              | 68,96                                        |
| 60 +                                                                          | 6,76                            | 4,18                                                   | 1,92                                                                 | 1,49                                                          | 1,09                                                                 | 0,11                                                             | 93,24                                        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

## H3 – HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DA INTERNET

## INTERNET RELATED SKILLS

Percentual sobre o total da população\*

Percentage over the total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Usar um mecanismo de busca de informação<br>Using an information search engine | Enviar e-mails com arquivos anexados<br>Sending e-mails with attached files | Enviar mensagens em salas de bate-papo, etc.<br>Posting messages in chat-rooms, etc | Usar um programa para trocar filmes, músicas, etc.<br>Using a program for movies and music exchange, etc. |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>26,8</b>                                                                    | <b>17,99</b>                                                                | <b>14,12</b>                                                                        | <b>6,89</b>                                                                                               |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| RM SP                                                                         | 36,32                                                                          | 26,48                                                                       | 19,46                                                                               | 13,19                                                                                                     |
| RM RJ                                                                         | 31,22                                                                          | 21,28                                                                       | 14,74                                                                               | 6,66                                                                                                      |
| RM BH                                                                         | 26,11                                                                          | 17,21                                                                       | 12,65                                                                               | 5,45                                                                                                      |
| Outras SE                                                                     | 26,48                                                                          | 15,58                                                                       | 15,13                                                                               | 6,99                                                                                                      |
| RM SAL                                                                        | 27,29                                                                          | 16,53                                                                       | 16,23                                                                               | 8,46                                                                                                      |
| RM REC                                                                        | 23,71                                                                          | 16,78                                                                       | 12,37                                                                               | 4,04                                                                                                      |
| RM FOR                                                                        | 20,68                                                                          | 14,16                                                                       | 14,17                                                                               | 6,11                                                                                                      |
| Outras NO                                                                     | 15,4                                                                           | 9,89                                                                        | 8,86                                                                                | 2,66                                                                                                      |
| RM BEL                                                                        | 25,88                                                                          | 15,78                                                                       | 12,85                                                                               | 5,06                                                                                                      |
| Outras N                                                                      | 20,93                                                                          | 13,33                                                                       | 9,87                                                                                | 4,08                                                                                                      |
| RM CUR                                                                        | 36,76                                                                          | 28,3                                                                        | 19,12                                                                               | 12,49                                                                                                     |
| RM POA                                                                        | 33,27                                                                          | 23,98                                                                       | 15,06                                                                               | 8,21                                                                                                      |
| Outras S                                                                      | 29,01                                                                          | 22,2                                                                        | 13,95                                                                               | 6,98                                                                                                      |
| DF                                                                            | 48,43                                                                          | 34,42                                                                       | 26,92                                                                               | 14,61                                                                                                     |
| Outras CO                                                                     | 28,53                                                                          | 19,07                                                                       | 12,72                                                                               | 5,65                                                                                                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| < R\$ 300                                                                     | 6,93                                                                           | 2,88                                                                        | 2,82                                                                                | 1,27                                                                                                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 10,13                                                                          | 4,71                                                                        | 4,67                                                                                | 1,87                                                                                                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 19,53                                                                          | 11,76                                                                       | 10,88                                                                               | 4,36                                                                                                      |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 37,64                                                                          | 24,55                                                                       | 21,6                                                                                | 8,6                                                                                                       |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 62,6                                                                           | 49,41                                                                       | 30,85                                                                               | 19,6                                                                                                      |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 2,22                                                                           | 1,39                                                                        | 1,14                                                                                | 0,21                                                                                                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 5,61                                                                           | 2,25                                                                        | 2,17                                                                                | 0,88                                                                                                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 12,34                                                                          | 5,35                                                                        | 7,31                                                                                | 2,92                                                                                                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 23,18                                                                          | 12,88                                                                       | 10,46                                                                               | 3,81                                                                                                      |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 38,65                                                                          | 23,38                                                                       | 23,59                                                                               | 10,11                                                                                                     |
| Médio<br>High School complete                                                 | 50,5                                                                           | 34,08                                                                       | 28,34                                                                               | 14,88                                                                                                     |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 80,7                                                                           | 65,44                                                                       | 41,4                                                                                | 24,79                                                                                                     |
| Superior<br>College complete                                                  | 81,84                                                                          | 66,89                                                                       | 33,21                                                                               | 16,69                                                                                                     |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| Masculino<br>Male                                                             | 30                                                                             | 20,65                                                                       | 16,17                                                                               | 9,24                                                                                                      |
| Feminino<br>Female                                                            | 24,29                                                                          | 15,91                                                                       | 12,52                                                                               | 5,06                                                                                                      |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| A                                                                             | 86,69                                                                          | 74,26                                                                       | 37,61                                                                               | 21,41                                                                                                     |
| B                                                                             | 67,84                                                                          | 51,49                                                                       | 36,86                                                                               | 20,61                                                                                                     |
| C                                                                             | 30,5                                                                           | 19,19                                                                       | 15,58                                                                               | 7,39                                                                                                      |
| D - E                                                                         | 8,89                                                                           | 4,45                                                                        | 5,04                                                                                | 1,69                                                                                                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                                                |                                                                             |                                                                                     |                                                                                                           |
| 10 - 15                                                                       | 27,09                                                                          | 12,96                                                                       | 16,25                                                                               | 6,01                                                                                                      |
| 16 - 24                                                                       | 50,52                                                                          | 35,23                                                                       | 34,57                                                                               | 16,44                                                                                                     |
| 25 - 34                                                                       | 31,55                                                                          | 21,68                                                                       | 13,33                                                                               | 7,87                                                                                                      |
| 35 - 44                                                                       | 21,22                                                                          | 12,95                                                                       | 8,83                                                                                | 3,87                                                                                                      |
| 45 - 59                                                                       | 15,68                                                                          | 10,63                                                                       | 6,62                                                                                | 3,14                                                                                                      |
| 60 +                                                                          | 3,26                                                                           | 2,19                                                                        | 1,76                                                                                | 0,28                                                                                                      |

Fonte Source: CGLbr

Legenda (subtle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

### H3 – HABILIDADES RELACIONADAS AO USO DA INTERNET (continuação)

#### INTERNET RELATED SKILLS (continuation)

Percentual sobre o total da população\*

Percentage over the total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Criar uma<br>página na web<br>Developing a webpage | Usar a internet para<br>realizar ligações telefônicas<br>Using the Internet to<br>make telephone calls | Nenhuma das mencionadas<br>None of the above |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>4,42</b>                                        | <b>3,23</b>                                                                                            | <b>70,38</b>                                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| RM SP                                                                         | 6,63                                               | 4,61                                                                                                   | 58,72                                        |
| RM RJ                                                                         | 6,14                                               | 4,37                                                                                                   | 64,74                                        |
| RM BH                                                                         | 4,08                                               | 2,38                                                                                                   | 70,94                                        |
| Outras SE                                                                     | 3,98                                               | 3,43                                                                                                   | 70,39                                        |
| RM SAL                                                                        | 4,45                                               | 4,75                                                                                                   | 70,27                                        |
| RM REC                                                                        | 3,22                                               | 2,68                                                                                                   | 73,41                                        |
| RM FOR                                                                        | 5,37                                               | 2,94                                                                                                   | 74,29                                        |
| Outras NO                                                                     | 3,02                                               | 1,75                                                                                                   | 83,23                                        |
| RM BEL                                                                        | 4,81                                               | 2,96                                                                                                   | 72,24                                        |
| Outras N                                                                      | 2,38                                               | 1,98                                                                                                   | 77,66                                        |
| RM CUR                                                                        | 6,99                                               | 5,15                                                                                                   | 58,47                                        |
| RM POA                                                                        | 5,29                                               | 3,91                                                                                                   | 62,48                                        |
| Outras S                                                                      | 2,93                                               | 2,24                                                                                                   | 69,46                                        |
| DF                                                                            | 11,6                                               | 7,72                                                                                                   | 47,32                                        |
| Outras CO                                                                     | 4,97                                               | 3,28                                                                                                   | 70,51                                        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| < R\$ 300                                                                     | 0,71                                               | 0,81                                                                                                   | 92,44                                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 1,67                                               | 0,52                                                                                                   | 88,3                                         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 2,69                                               | 1,78                                                                                                   | 77,96                                        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 6,24                                               | 4,29                                                                                                   | 56,5                                         |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 11,55                                              | 10,12                                                                                                  | 34,59                                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 0,05                                               | 0,23                                                                                                   | 96,89                                        |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 0,34                                               | 0,22                                                                                                   | 94,14                                        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 1,33                                               | 0,64                                                                                                   | 85,37                                        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 3,54                                               | 2,22                                                                                                   | 73,93                                        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 7,23                                               | 4,27                                                                                                   | 55,95                                        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 9,34                                               | 6,99                                                                                                   | 43,62                                        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 13,97                                              | 12,1                                                                                                   | 15,19                                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 13,41                                              | 10,28                                                                                                  | 15,72                                        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| Masculino<br>Male                                                             | 5,63                                               | 4,35                                                                                                   | 67,37                                        |
| Feminino<br>Female                                                            | 3,47                                               | 2,35                                                                                                   | 72,73                                        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| A                                                                             | 13,35                                              | 15,97                                                                                                  | 12,64                                        |
| B                                                                             | 12,71                                              | 10,07                                                                                                  | 27,38                                        |
| C                                                                             | 4,56                                               | 3,18                                                                                                   | 65,62                                        |
| D - E                                                                         | 1,39                                               | 0,63                                                                                                   | 89,61                                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                    |                                                                                                        |                                              |
| 10 - 15                                                                       | 2,53                                               | 1,24                                                                                                   | 68,63                                        |
| 16 - 24                                                                       | 11,78                                              | 7,48                                                                                                   | 43,23                                        |
| 25 - 34                                                                       | 4,52                                               | 3,96                                                                                                   | 66,33                                        |
| 35 - 44                                                                       | 2,41                                               | 1,79                                                                                                   | 76,51                                        |
| 45 - 59                                                                       | 1,25                                               | 1,16                                                                                                   | 82,93                                        |
| 60 +                                                                          | -                                                  | 0,4                                                                                                    | 95,59                                        |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

## H4 – FORMA DE OBTENÇÃO DAS HABILIDADES PARA USO DE INTERNET E COMPUTADOR

### HOW DID THE PERSON GET HIS/HER COMPUTER AND INTERNET SKILLS

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over the total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | Não possui<br>nenhuma<br>habilidade<br><i>Doesn't have<br/>any skills</i> | Em uma<br>escola de<br>informática<br><i>At a Compu-<br/>ter/ Informatics<br/>School</i> | Por<br>conta<br>própria<br><i>On<br/>his/her<br/>own</i> | Com parentes,<br>amigos ou colegas de<br>trabalho<br><i>Informal assistance<br/>from relatives, friends,<br/>or co-workers</i> | Em uma instituição<br>formal de ensino<br>(escola, etc.)<br><i>Formalised educa-<br/>tional institution</i> | Em cursos de<br>treinamento p/<br>adultos<br><i>Training courses<br/>for adults</i> | De outra<br>forma<br><i>Some<br/>other<br/>way</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>56,55</b>                                                              | <b>17,83</b>                                                                             | <b>16,97</b>                                             | <b>11,27</b>                                                                                                                   | <b>8,85</b>                                                                                                 | <b>2,96</b>                                                                         | <b>5,14</b>                                        |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| RM SP                                                                                | 46,84                                                                     | 19,11                                                                                    | 24,8                                                     | 13,83                                                                                                                          | 9,18                                                                                                        | 3,89                                                                                | 6,29                                               |
| RM RJ                                                                                | 52,74                                                                     | 11,35                                                                                    | 16,71                                                    | 10,77                                                                                                                          | 12,72                                                                                                       | 5,96                                                                                | 6,27                                               |
| RM BH                                                                                | 60,82                                                                     | 15,19                                                                                    | 15,57                                                    | 9,96                                                                                                                           | 6,08                                                                                                        | 4                                                                                   | 4,13                                               |
| Outras SE                                                                            | 56,04                                                                     | 18,76                                                                                    | 15,57                                                    | 12,88                                                                                                                          | 9,72                                                                                                        | 2,49                                                                                | 5,13                                               |
| RM SAL                                                                               | 53,01                                                                     | 24,41                                                                                    | 16,15                                                    | 12,85                                                                                                                          | 4,92                                                                                                        | 2,24                                                                                | 6,12                                               |
| RM REC                                                                               | 55,54                                                                     | 17,37                                                                                    | 15,59                                                    | 12,27                                                                                                                          | 9,42                                                                                                        | 3,24                                                                                | 6,92                                               |
| RM FOR                                                                               | 62,07                                                                     | 14,13                                                                                    | 14,72                                                    | 7,42                                                                                                                           | 12,03                                                                                                       | 3,64                                                                                | 6,83                                               |
| Outras NO                                                                            | 69,09                                                                     | 14,74                                                                                    | 12,17                                                    | 9,02                                                                                                                           | 6,51                                                                                                        | 1,36                                                                                | 3,39                                               |
| RM BEL                                                                               | 53,94                                                                     | 21,43                                                                                    | 14,64                                                    | 12,18                                                                                                                          | 10,01                                                                                                       | 2,44                                                                                | 7,71                                               |
| Outras N                                                                             | 58,6                                                                      | 22,43                                                                                    | 11,57                                                    | 10                                                                                                                             | 4,95                                                                                                        | 1,69                                                                                | 4,2                                                |
| RM CUR                                                                               | 45,87                                                                     | 21,34                                                                                    | 23,57                                                    | 14,17                                                                                                                          | 11,59                                                                                                       | 4,62                                                                                | 6,07                                               |
| RM POA                                                                               | 48,69                                                                     | 16,73                                                                                    | 18,97                                                    | 13,09                                                                                                                          | 7,92                                                                                                        | 4,82                                                                                | 3,67                                               |
| Outras S                                                                             | 55,76                                                                     | 17,42                                                                                    | 19,38                                                    | 9,53                                                                                                                           | 8,87                                                                                                        | 3,39                                                                                | 5,16                                               |
| DF                                                                                   | 34,85                                                                     | 35,01                                                                                    | 32,03                                                    | 19,15                                                                                                                          | 12,97                                                                                                       | 5,87                                                                                | 10,93                                              |
| Outras CO                                                                            | 58,1                                                                      | 20,45                                                                                    | 17,2                                                     | 7,66                                                                                                                           | 9,24                                                                                                        | 1,28                                                                                | 4,32                                               |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| < R\$ 300                                                                            | 82,69                                                                     | 5,42                                                                                     | 3,51                                                     | 3,63                                                                                                                           | 5,01                                                                                                        | 0,87                                                                                | 2,36                                               |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 72,98                                                                     | 9,5                                                                                      | 5,34                                                     | 6,83                                                                                                                           | 7,23                                                                                                        | 0,88                                                                                | 2,54                                               |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 62,8                                                                      | 14,39                                                                                    | 10,87                                                    | 10,01                                                                                                                          | 7,84                                                                                                        | 2,23                                                                                | 4,87                                               |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 41,65                                                                     | 24,61                                                                                    | 22,69                                                    | 15,62                                                                                                                          | 10,61                                                                                                       | 4,11                                                                                | 6,42                                               |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 22,61                                                                     | 34,96                                                                                    | 46,52                                                    | 21,75                                                                                                                          | 14,11                                                                                                       | 6,57                                                                                | 9,74                                               |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 91,13                                                                     | 2,59                                                                                     | 2,36                                                     | 3,22                                                                                                                           | 2,1                                                                                                         | 0,28                                                                                | 0,86                                               |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 86,22                                                                     | 3                                                                                        | 3,86                                                     | 4,37                                                                                                                           | 2,91                                                                                                        | 0,17                                                                                | 2,63                                               |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 68,67                                                                     | 6,79                                                                                     | 7,44                                                     | 11,27                                                                                                                          | 7,37                                                                                                        | 0,92                                                                                | 3,95                                               |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 55,81                                                                     | 13,74                                                                                    | 15,37                                                    | 12,42                                                                                                                          | 6,06                                                                                                        | 2,88                                                                                | 5,12                                               |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 31,15                                                                     | 33                                                                                       | 22,29                                                    | 15,37                                                                                                                          | 16,32                                                                                                       | 4,39                                                                                | 6,15                                               |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 23,65                                                                     | 37,4                                                                                     | 28,23                                                    | 16,76                                                                                                                          | 10,63                                                                                                       | 6,2                                                                                 | 9,62                                               |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 6,44                                                                      | 46,35                                                                                    | 54,79                                                    | 20,23                                                                                                                          | 26,02                                                                                                       | 9,01                                                                                | 9,72                                               |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 8,06                                                                      | 39,32                                                                                    | 60,33                                                    | 25,1                                                                                                                           | 21,24                                                                                                       | 8,65                                                                                | 12,63                                              |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 54,84                                                                     | 18,82                                                                                    | 20,28                                                    | 12,13                                                                                                                          | 8,67                                                                                                        | 3,11                                                                                | 4,96                                               |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 57,89                                                                     | 17,06                                                                                    | 14,38                                                    | 10,6                                                                                                                           | 8,98                                                                                                        | 2,84                                                                                | 5,28                                               |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| A                                                                                    | 9,01                                                                      | 40,91                                                                                    | 65,6                                                     | 23,21                                                                                                                          | 20,8                                                                                                        | 12,74                                                                               | 12,58                                              |
| B                                                                                    | 16,97                                                                     | 35,8                                                                                     | 48,86                                                    | 24,4                                                                                                                           | 15,59                                                                                                       | 7,68                                                                                | 9,77                                               |
| C                                                                                    | 48,03                                                                     | 21,08                                                                                    | 17,19                                                    | 13,16                                                                                                                          | 10,34                                                                                                       | 3,28                                                                                | 6,13                                               |
| D - E                                                                                | 77,17                                                                     | 8,88                                                                                     | 4,99                                                     | 5,31                                                                                                                           | 5,15                                                                                                        | 0,85                                                                                | 2,65                                               |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                                                           |                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                |                                                                                                             |                                                                                     |                                                    |
| 10 - 15                                                                              | 40,07                                                                     | 18,08                                                                                    | 20,11                                                    | 22,75                                                                                                                          | 18,01                                                                                                       |                                                                                     | 5,46                                               |
| 16 - 24                                                                              | 25,24                                                                     | 38,33                                                                                    | 27,35                                                    | 13,79                                                                                                                          | 17,49                                                                                                       | 6,26                                                                                | 7,7                                                |
| 25 - 34                                                                              | 49,44                                                                     | 20,15                                                                                    | 19,56                                                    | 12                                                                                                                             | 10,05                                                                                                       | 3,27                                                                                | 5,65                                               |
| 35 - 44                                                                              | 63,23                                                                     | 12,61                                                                                    | 15,38                                                    | 11,56                                                                                                                          | 6,88                                                                                                        | 2,18                                                                                | 5,01                                               |
| 45 - 59                                                                              | 68,92                                                                     | 8,25                                                                                     | 13,14                                                    | 12,07                                                                                                                          | 5,51                                                                                                        | 1,36                                                                                | 4,51                                               |
| 60 +                                                                                 | 93,24                                                                     | 1,74                                                                                     | 2,52                                                     | 4,07                                                                                                                           | 0,36                                                                                                        | 0,37                                                                                | 0,83                                               |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\*Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

## 11 – TIPO DE CONTA DE E-MAIL UTILIZADA

### TYPE OF E-MAIL ACCOUNT

Percentual sobre o total de usuários internet\*

Percentage over the total number of Internet users\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | De uso pessoal<br>gratuita<br>Free e-mail account<br>for personal use | De uso pessoal<br>paga<br>Paid account for<br>personal use | De trabalho<br>Account on work | Não tem e-mail<br>Doesn't have an<br>e-mail |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>54,5</b>                                                           | <b>13,78</b>                                               | <b>4,3</b>                     | <b>27,43</b>                                |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| RM SP                                                                                | 57,15                                                                 | 18,04                                                      | 2,19                           | 22,62                                       |
| RM RJ                                                                                | 66,43                                                                 | 11,11                                                      | 2,34                           | 20,12                                       |
| RM BH                                                                                | 47,39                                                                 | 4,81                                                       | 7,82                           | 39,97                                       |
| Outras SE                                                                            | 41,84                                                                 | 18,86                                                      | 5,62                           | 33,69                                       |
| RM SAL                                                                               | 65,08                                                                 | 9,54                                                       | 1,92                           | 23,46                                       |
| RM REC                                                                               | 53,57                                                                 | 6,93                                                       | 5,57                           | 33,93                                       |
| RM FOR                                                                               | 65,23                                                                 | 7,1                                                        | 2,39                           | 25,28                                       |
| Outras NO                                                                            | 69,15                                                                 | 5,38                                                       | 3,59                           | 21,88                                       |
| RM BEL                                                                               | 47,63                                                                 | 9,7                                                        | 0,62                           | 42,04                                       |
| Outras N                                                                             | 51,38                                                                 | 6,55                                                       | 4,38                           | 37,69                                       |
| RM CUR                                                                               | 58,67                                                                 | 13,61                                                      | 4,33                           | 23,39                                       |
| RM POA                                                                               | 41,73                                                                 | 17,54                                                      | 2,34                           | 38,39                                       |
| Outras S                                                                             | 53,96                                                                 | 16,14                                                      | 6,13                           | 23,77                                       |
| DF                                                                                   | 64,51                                                                 | 16,24                                                      | 3,01                           | 16,24                                       |
| Outras CO                                                                            | 54,76                                                                 | 9,07                                                       | 7,54                           | 28,62                                       |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                                 |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| < R\$ 300                                                                            | 57,59                                                                 | 1,39                                                       | -                              | 41,01                                       |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 46,01                                                                 | 6,46                                                       | 2,58                           | 44,95                                       |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 48,51                                                                 | 4,94                                                       | 6,43                           | 40,13                                       |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 54,26                                                                 | 7,25                                                       | 4,7                            | 33,8                                        |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 57,56                                                                 | 25,78                                                      | 3,33                           | 13,32                                       |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 35,27                                                                 | -                                                          | 11,94                          | 52,78                                       |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 33,6                                                                  | 16,38                                                      | 13,27                          | 36,74                                       |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 37,33                                                                 | 4,8                                                        | 4,86                           | 53,01                                       |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 50,08                                                                 | 7,16                                                       | 1,17                           | 41,59                                       |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 43,04                                                                 | 10,11                                                      | 1,33                           | 45,52                                       |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 58,58                                                                 | 11,41                                                      | 4,94                           | 25,08                                       |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 68,83                                                                 | 17,97                                                      | 3,41                           | 9,79                                        |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 55,21                                                                 | 26,26                                                      | 5,95                           | 12,58                                       |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 54,06                                                                 | 15,44                                                      | 4,7                            | 25,8                                        |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 54,93                                                                 | 12,11                                                      | 3,89                           | 29,06                                       |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| A                                                                                    | 53,92                                                                 | 37,5                                                       | 0,31                           | 8,27                                        |
| B                                                                                    | 62,85                                                                 | 19,75                                                      | 3,56                           | 13,84                                       |
| C                                                                                    | 51,11                                                                 | 7,32                                                       | 5,81                           | 35,75                                       |
| D - E                                                                                | 42,77                                                                 | 5,19                                                       | 3,87                           | 48,16                                       |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                                                                       |                                                            |                                |                                             |
| 10 - 15                                                                              | 40,35                                                                 | 6,9                                                        | 5,82                           | 46,94                                       |
| 16 - 24                                                                              | 59,37                                                                 | 11,76                                                      | 1,92                           | 26,95                                       |
| 25 - 34                                                                              | 56,97                                                                 | 15,17                                                      | 5,44                           | 22,42                                       |
| 35 - 44                                                                              | 51,86                                                                 | 19,66                                                      | 5,5                            | 22,97                                       |
| 45 - 59                                                                              | 53,1                                                                  | 27,59                                                      | 9,8                            | 9,51                                        |
| 60 +                                                                                 | 88,22                                                                 | 7,85                                                       | 0,63                           | 3,29                                        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 2.085 entrevistados que usaram internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.085 respondents who used the Internet during the last three months. Multiple responses (survey carried through August/September 2005).

## 12 – QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL DE USO PESSOAL PAGA

### NUMBER OF E-MAIL ACCOUNTS FOR PERSONAL USE (PAID)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail paga\*  
Percentage over the total number of individuals with paid e-mail accounts\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | 1            | 2           | 3           |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>93,71</b> | <b>4,72</b> | <b>1,57</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |             |             |
| RM SP                                                                         | 93,94        | 6,06        | -           |
| RM RJ                                                                         | 89,47        | 5,26        | 5,26        |
| RM BH                                                                         | 100          | -           | -           |
| Outras SE                                                                     | 93,89        | 3,05        | 3,05        |
| RM SAL                                                                        | 93,3         | -           | 6,7         |
| RM REC                                                                        | 90,91        | 9,09        | -           |
| RM FOR                                                                        | 91,61        | 8,39        | -           |
| Outras NO                                                                     | 100          | -           | -           |
| RM BEL                                                                        | 82,04        | 11,55       | 6,41        |
| Outras N                                                                      | 91,72        | 8,28        | -           |
| RM CUR                                                                        | 95,45        | 4,55        | -           |
| RM POA                                                                        | 90           | 10          | -           |
| Outras S                                                                      | 93,09        | 6,91        | -           |
| DF                                                                            | 94,55        | 5,45        | -           |
| Outras CO                                                                     | 100          | -           | -           |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                          |              |             |             |
| < R\$ 300                                                                     | 100          | -           | -           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 100          | -           | -           |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 100          | -           | -           |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 100          | -           | -           |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 91,6         | 6,15        | 2,25        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |             |             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -            | -           | -           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 100          | -           | -           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 100          | -           | -           |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 72,87        | -           | 27,13       |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 100          | -           | -           |
| Médio<br>High School complete                                                 | 98,66        | 1,34        | -           |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 93,13        | 6,68        | 0,19        |
| Superior<br>College complete                                                  | 88,89        | 9,29        | 1,82        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |             |             |
| Masculino<br>Male                                                             | 91,53        | 5,76        | 2,71        |
| Feminino<br>Female                                                            | 96,49        | 3,4         | 0,12        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |             |             |
| A                                                                             | 94,79        | 2,99        | 2,22        |
| B                                                                             | 90,58        | 7,38        | 2,04        |
| C                                                                             | 99,02        | 0,74        | 0,24        |
| D - E                                                                         | 100          | -           | -           |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |             |             |
| 10 - 15                                                                       | 96,89        | 3,11        | -           |
| 16 - 24                                                                       | 98,33        | 1,67        | -           |
| 25 - 34                                                                       | 94,03        | 1,48        | 4,49        |
| 35 - 44                                                                       | 91,79        | 8,21        | -           |
| 45 - 59                                                                       | 79,06        | 15,84       | 5,11        |
| 60 +                                                                          | 100          | -           | -           |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 287 entrevistados que possuíam conta de e-mail paga, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 287 respondents who had (paid) e-mail accounts during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

### 13 – QUANTIDADE DE CONTAS DE-MAIL DE USO PESSOAL GRATUITA NUMBER OF FREE E-MAIL ACCOUNTS FOR PERSONAL USE

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail gratuita\*  
Percentage over the total number of individuals with free e-mail accounts\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | 1            | 2            | 3            | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 10          |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>60,87</b> | <b>23,46</b> | <b>10,23</b> | <b>2,92</b> | <b>1,79</b> | <b>0,47</b> | <b>0,23</b> | <b>0,02</b> | <b>0,02</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| RM SP                                                                         | 53,82        | 32,07        | 7,84         | 5,49        | 0,78        | -           | -           | -           | -           |
| RM RJ                                                                         | 58,35        | 27,21        | 10,43        | 1,61        | 1,61        | 0,8         | -           | -           | -           |
| RM BH                                                                         | 57,66        | 22,52        | 11,14        | 4,95        | 3,71        | -           | -           | -           | -           |
| Outras SE                                                                     | 55,54        | 21,58        | 13,21        | 3,63        | 4,84        | -           | 1,21        | -           | -           |
| RM SAL                                                                        | 70,13        | 18,44        | 7,04         | 2,64        | 0,88        | 0,88        | -           | -           | -           |
| RM REC                                                                        | 73,48        | 18,1         | 7,35         | -           | -           | 1,08        | -           | -           | -           |
| RM FOR                                                                        | 60,93        | 26,43        | 5,89         | 0,85        | 4,19        | 0,85        | -           | -           | 0,85        |
| Outras NO                                                                     | 68,54        | 14,59        | 16,05        | 0,82        | -           | -           | -           | -           | -           |
| RM BEL                                                                        | 50,48        | 28,43        | 9,48         | 9,24        | 2,37        | -           | -           | -           | -           |
| Outras N                                                                      | 74,09        | 17,25        | 7,71         | 0,95        | -           | -           | -           | -           | -           |
| RM CUR                                                                        | 47,24        | 28,7         | 12,98        | 6,47        | 1,85        | 2,76        | -           | -           | -           |
| RM POA                                                                        | 68,92        | 17,81        | 12,17        | 1,11        | -           | -           | -           | -           | -           |
| Outras S                                                                      | 66,91        | 22,06        | 7,35         | 0,92        | 0,92        | 1,84        | -           | -           | -           |
| DF                                                                            | 62,85        | 19,97        | 7,48         | 4,54        | 2,89        | 1,7         | -           | 0,57        | -           |
| Outras CO                                                                     | 67,19        | 23,54        | 5,06         | 2,53        | 1,69        | -           | -           | -           | -           |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| < R\$ 300                                                                     | 60,48        | 24,07        | 1,77         | 13,67       | -           | -           | -           | -           | -           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 74,1         | 21,13        | 4,16         | 0,61        | -           | -           | -           | -           | -           |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 72,81        | 18,5         | 6,95         | 1,44        | 0,19        | 0,12        | -           | -           | -           |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 57,44        | 25,53        | 12,19        | 2,67        | 2,09        | -           | -           | -           | 0,08        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 56,58        | 26,2         | 11,26        | 3,05        | 1,84        | 1,03        | -           | 0,04        | -           |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 74,9         | 25,1         | -            | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 84,78        | 7,06         | 1,39         | 5,15        | -           | 1,62        | -           | -           | -           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 67,25        | 24,43        | 4,19         | 4,12        | -           | -           | -           | -           | -           |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 67,23        | 26,58        | 5,67         | -           | 0,53        | -           | -           | -           | -           |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 66,83        | 22,57        | 6,7          | 0,9         | 3           | -           | -           | -           | -           |
| Médio<br>High School complete                                                 | 62,11        | 20,15        | 12,11        | 2,18        | 2,21        | 0,48        | 0,71        | -           | 0,06        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 51,99        | 28,88        | 12,09        | 3,7         | 2,34        | 1           | -           | -           | -           |
| Superior<br>College complete                                                  | 61,98        | 21,18        | 10,85        | 5,4         | 0,38        | 0,11        | -           | 0,11        | -           |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| Masculino<br>Male                                                             | 58,07        | 24,15        | 10,62        | 3,93        | 2,27        | 0,46        | 0,44        | 0,03        | 0,03        |
| Feminino<br>Female                                                            | 63,81        | 22,74        | 9,83         | 1,87        | 1,28        | 0,47        | -           | -           | -           |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| A                                                                             | 54,14        | 23,15        | 17,38        | 1,19        | 3,5         | 0,43        | -           | 0,22        | -           |
| B                                                                             | 56,14        | 26,84        | 10,33        | 3,36        | 2,78        | 0,04        | 0,5         | -           | -           |
| C                                                                             | 63,54        | 22,24        | 9,79         | 2,94        | 0,62        | 0,81        | -           | -           | 0,05        |
| D - E                                                                         | 76,75        | 13,55        | 5,98         | 2,29        | 0,32        | 1,1         | -           | -           | -           |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |              |              |             |             |             |             |             |             |
| 10 - 15                                                                       | 67,4         | 19,65        | 11,3         | 0,6         | 0,64        | 0,41        | -           | -           | -           |
| 16 - 24                                                                       | 58,37        | 25,71        | 8,5          | 3,32        | 2,75        | 0,79        | 0,53        | -           | 0,04        |
| 25 - 34                                                                       | 56,09        | 27,14        | 13,1         | 2,51        | 0,71        | 0,37        | -           | 0,08        | -           |
| 35 - 44                                                                       | 63,37        | 19,77        | 11,06        | 3,59        | 2,21        | -           | -           | -           | -           |
| 45 - 59                                                                       | 76,32        | 14,39        | 7,85         | 1,44        | -           | -           | -           | -           | -           |
| 60 +                                                                          | 75,66        | 5,91         | 7,94         | 10,48       | -           | -           | -           | -           | -           |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.283 entrevistados que possuíam conta de e-mail gratuita, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 1.283 respondents who had free e-mail accounts during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## I4 – QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL DE TRABALHO

## NUMBER OF E-MAIL ACCOUNTS FOR WORK

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail de trabalho\*

Percentage over the total number of individuals with e-mail accounts for work\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | 1            | 2           | 3           | 4           |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>87,13</b> | <b>8,29</b> | <b>4,41</b> | <b>0,17</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |             |             |             |
| RM SP                                                                         | 73,33        | 26,67       | -           | -           |
| RM RJ                                                                         | 84,21        | 5,26        | 10,53       | -           |
| RM BH                                                                         | 81,97        | 4,51        | 13,52       | -           |
| Outras SE                                                                     | 100          | -           | -           | -           |
| RM SAL                                                                        | 92,31        | 7,69        | -           | -           |
| RM REC                                                                        | 94,06        | -           | 5,94        | -           |
| RM FOR                                                                        | 87,5         | 12,5        | -           | -           |
| Outras NO                                                                     | 80           | 13,33       | 6,67        | -           |
| RM BEL                                                                        | 85,71        | 14,29       | -           | -           |
| Outras N                                                                      | 95,47        | 4,53        | -           | -           |
| RM CUR                                                                        | 95,83        | -           | 4,17        | -           |
| RM POA                                                                        | 71,43        | 19,05       | 4,76        | 4,76        |
| Outras S                                                                      | 88,46        | 3,85        | 7,69        | -           |
| DF                                                                            | 89,71        | 6,86        | 3,43        | -           |
| Outras CO                                                                     | 83,85        | 9,69        | 6,46        | -           |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |              |             |             |             |
| < R\$ 300                                                                     | 100          | -           | -           | -           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 100          | -           | -           | -           |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 95,59        | 1,04        | 3,37        | -           |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 87,71        | 5,45        | 6,84        | -           |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 81,93        | 13,62       | 4,45        | -           |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |             |             |             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 100          | -           | -           | -           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 100          | -           | -           | -           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 97,19        | -           | 2,81        | -           |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 96,78        | -           | 3,22        | -           |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 82,54        | 17,46       | -           | -           |
| Médio<br>High School complete                                                 | 81,7         | 12,79       | 5,51        | -           |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 90,89        | 3           | 6,12        | -           |
| Superior<br>College complete                                                  | 84,79        | 10,65       | 4           | 0,56        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |             |             |             |
| Masculino<br>Male                                                             | 84,81        | 12,18       | 3,01        | -           |
| Feminino<br>Female                                                            | 90,78        | 2,18        | 6,61        | 0,42        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |             |             |             |
| A                                                                             | 73,08        | 18,68       | 6,68        | 1,57        |
| B                                                                             | 84,13        | 11,68       | 4,19        | -           |
| C                                                                             | 91,74        | 3,19        | 5,06        | -           |
| D - E                                                                         | 98,84        | 1,16        | -           | -           |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |             |             |             |
| 10 - 15                                                                       | 100          | -           | -           | -           |
| 16 - 24                                                                       | 93,49        | 4,35        | 2,16        | -           |
| 25 - 34                                                                       | 84,32        | 10,59       | 5,09        | -           |
| 35 - 44                                                                       | 80,14        | 10,7        | 8,48        | 0,69        |
| 45 - 59                                                                       | 84,93        | 13,19       | 1,89        | -           |
| 60 +                                                                          | 100          | -           | -           | -           |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 221 entrevistados que possuíam conta de e-mail para uso no trabalho, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 221 respondents who had e-mail accounts for work during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## 15 – PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL UTILIZADA

### PRIMARY USE E-MAIL ACCOUNT

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail\*  
Percentage over the total number of individuals with e-mail accounts\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | De uso pessoal paga<br>Paid account for<br>personal use | De uso pessoal gratuita<br>Free account for<br>personal use | De trabalho<br>Work account |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>13,01</b>                                            | <b>77,81</b>                                                | <b>9,19</b>                 |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                                                         |                                                             |                             |
| RM SP                                                                         | 16,25                                                   | 77,4                                                        | 6,36                        |
| RM RJ                                                                         | 8,78                                                    | 86,82                                                       | 4,39                        |
| RM BH                                                                         | 7,02                                                    | 74,75                                                       | 18,23                       |
| Outras SE                                                                     | 24,1                                                    | 66,56                                                       | 9,34                        |
| RM SAL                                                                        | 6,68                                                    | 87,47                                                       | 5,85                        |
| RM REC                                                                        | 4,77                                                    | 83,94                                                       | 11,29                       |
| RM FOR                                                                        | 7,18                                                    | 84,84                                                       | 7,98                        |
| Outras NO                                                                     | 2,3                                                     | 90,04                                                       | 7,66                        |
| RM BEL                                                                        | 7,3                                                     | 86,27                                                       | 6,44                        |
| Outras N                                                                      | 4,35                                                    | 82,52                                                       | 13,13                       |
| RM CUR                                                                        | 12,11                                                   | 79,01                                                       | 8,88                        |
| RM POA                                                                        | 16,13                                                   | 72,48                                                       | 11,39                       |
| Outras S                                                                      | 13,13                                                   | 73,71                                                       | 13,16                       |
| DF                                                                            | 8,66                                                    | 83,69                                                       | 7,65                        |
| Outras CO                                                                     | 5,65                                                    | 77,43                                                       | 16,92                       |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |                                                         |                                                             |                             |
| < R\$ 300                                                                     | 1,59                                                    | 97,64                                                       | 0,78                        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 8,92                                                    | 85,81                                                       | 5,26                        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 7,07                                                    | 79,71                                                       | 13,21                       |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 6,71                                                    | 84,48                                                       | 8,81                        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 20,03                                                   | 71,13                                                       | 8,84                        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                                                         |                                                             |                             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                                                       | 74,71                                                       | 25,29                       |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 25,89                                                   | 51,67                                                       | 22,44                       |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 10,22                                                   | 78,83                                                       | 10,95                       |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 10,59                                                   | 85,65                                                       | 3,76                        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 12,51                                                   | 83,93                                                       | 3,55                        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 9,22                                                    | 80,57                                                       | 10,2                        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 13,06                                                   | 81,47                                                       | 5,47                        |
| Superior<br>College complete                                                  | 21,19                                                   | 63,92                                                       | 14,89                       |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                                                         |                                                             |                             |
| Masculino<br>Male                                                             | 13,34                                                   | 76,24                                                       | 10,42                       |
| Feminino<br>Female                                                            | 12,66                                                   | 79,44                                                       | 7,9                         |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                                                         |                                                             |                             |
| A                                                                             | 29,27                                                   | 60,55                                                       | 10,18                       |
| B                                                                             | 15,53                                                   | 76,65                                                       | 7,82                        |
| C                                                                             | 6,98                                                    | 82,1                                                        | 10,92                       |
| D - E                                                                         | 9,37                                                    | 82,35                                                       | 8,28                        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                                                         |                                                             |                             |
| 10 - 15                                                                       | 11,02                                                   | 77,53                                                       | 11,45                       |
| 16 - 24                                                                       | 8,81                                                    | 87,17                                                       | 4,02                        |
| 25 - 34                                                                       | 14,59                                                   | 73,48                                                       | 11,93                       |
| 35 - 44                                                                       | 17,68                                                   | 68,41                                                       | 13,91                       |
| 45 - 59                                                                       | 27,08                                                   | 56,94                                                       | 15,98                       |
| 60 +                                                                          | 1                                                       | 98,34                                                       | 0,66                        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.513 entrevistados que possuíam contas de e-mail, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 1.513 respondents who had e-mail accounts during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## J1 – RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL

### SPAM MESSAGES RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail\*  
Percentage over the total number of individuals with e-mail accounts\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Sim<br>Yes   | Não<br>No    | Não sabe<br>Don't know |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>51,86</b> | <b>47,66</b> | <b>0,48</b>            |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |              |                        |
| RM SP                                                                         | 57,1         | 42,2         | 0,71                   |
| RM RJ                                                                         | 43,12        | 56,15        | 0,73                   |
| RM BH                                                                         | 65,92        | 34,08        | -                      |
| Outras SE                                                                     | 47,67        | 52,33        | -                      |
| RM SAL                                                                        | 48,29        | 51,71        | -                      |
| RM REC                                                                        | 55,8         | 44,2         | -                      |
| RM FOR                                                                        | 58,71        | 41,29        | -                      |
| Outras NO                                                                     | 55,83        | 43,4         | 0,77                   |
| RM BEL                                                                        | 62,87        | 37,13        | -                      |
| Outras N                                                                      | 55,98        | 44,02        | -                      |
| RM CUR                                                                        | 40,35        | 58,84        | 0,81                   |
| RM POA                                                                        | 59,01        | 40,99        | -                      |
| Outras S                                                                      | 52,65        | 45,88        | 1,46                   |
| DF                                                                            | 46,89        | 53,11        | -                      |
| Outras CO                                                                     | 49,31        | 50,69        | -                      |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |              |              |                        |
| < R\$ 300                                                                     | 76,54        | 23,46        | -                      |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 32,03        | 67,97        | -                      |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 45,52        | 53,98        | 0,5                    |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 46,65        | 52,99        | 0,36                   |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 57,13        | 42,17        | 0,7                    |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |              |                        |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 25,47        | 74,53        | -                      |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 14,38        | 85,62        | -                      |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 45,82        | 54,18        | -                      |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 39,8         | 58,83        | 1,37                   |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 45,66        | 54,34        | -                      |
| Médio<br>High School complete                                                 | 47,34        | 51,91        | 0,74                   |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 63,56        | 35,78        | 0,66                   |
| Superior<br>College complete                                                  | 59,03        | 40,97        | -                      |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |              |                        |
| Masculino<br>Male                                                             | 52,95        | 46,46        | 0,59                   |
| Feminino<br>Female                                                            | 50,72        | 48,91        | 0,37                   |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |              |                        |
| A                                                                             | 64,25        | 34,8         | 0,94                   |
| B                                                                             | 58,56        | 40,77        | 0,67                   |
| C                                                                             | 41,86        | 57,87        | 0,27                   |
| D - E                                                                         | 47,21        | 52,79        | -                      |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |              |                        |
| 10 - 15                                                                       | 36,12        | 63,88        | -                      |
| 16 - 24                                                                       | 56,97        | 42,55        | 0,48                   |
| 25 - 34                                                                       | 56,92        | 42,52        | 0,56                   |
| 35 - 44                                                                       | 49,15        | 49,96        | 0,9                    |
| 45 - 59                                                                       | 42,5         | 57,5         | -                      |
| 60 +                                                                          | 35,85        | 64,15        | -                      |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 1.513 entrevistados que possuíam contas de e-mail, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 1.513 respondents who had e-mail accounts during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## J2 – FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL

### FREQUENCY OF SPAM AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE

Percentual sobre o total de pessoas que afirmaram ter recebido spam\*

Percentage over the total number of individuals who received spam messages\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | Diariamente<br>Daily | Toda semana<br>Weekly | Todo mês<br>Monthly |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>45,71</b>         | <b>37,79</b>          | <b>13,93</b>        |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |                      |                       |                     |
| RM SP                                                                         | 45,11                | 35,44                 | 15,78               |
| RM RJ                                                                         | 43,41                | 34,89                 | 20,03               |
| RM BH                                                                         | 55,32                | 27,66                 | 13,98               |
| Outras SE                                                                     | 47,34                | 43,55                 | 9,1                 |
| RM SAL                                                                        | 56,96                | 27,54                 | 15,5                |
| RM REC                                                                        | 54,13                | 39,03                 | 6,84                |
| RM FOR                                                                        | 38,06                | 39,18                 | 16,08               |
| Outras NO                                                                     | 33,53                | 43,76                 | 18,79               |
| RM BEL                                                                        | 45,73                | 34,13                 | 15,02               |
| Outras N                                                                      | 45,08                | 45,46                 | 4,79                |
| RM CUR                                                                        | 35,31                | 43,16                 | 19,57               |
| RM POA                                                                        | 50                   | 43,57                 | 4,82                |
| Outras S                                                                      | 52,7                 | 32,43                 | 12,16               |
| DF                                                                            | 52,16                | 25,95                 | 17,48               |
| Outras CO                                                                     | 47,16                | 32,78                 | 15,76               |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                          |                      |                       |                     |
| < R\$ 300                                                                     | 35,68                | 24,43                 | 37,94               |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 38,02                | 28,66                 | 19,9                |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 43,19                | 35,91                 | 19,23               |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 40,33                | 43,73                 | 14,74               |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 51,25                | 33,87                 | 12,21               |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |                      |                       |                     |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -                    | 40,7                  | 11,21               |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 11,2                 | 50,15                 | 38,65               |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 32,96                | 54,93                 | 10,31               |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 42,11                | 39,34                 | 14,19               |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 34,94                | 38,35                 | 24,09               |
| Médio<br>High School complete                                                 | 39,99                | 41,27                 | 15,76               |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 53,87                | 35,12                 | 9,17                |
| Superior<br>College complete                                                  | 52,68                | 32,34                 | 13,79               |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |                      |                       |                     |
| Masculino<br>Male                                                             | 47,29                | 34,44                 | 15,57               |
| Feminino<br>Female                                                            | 43,98                | 41,45                 | 12,14               |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |                      |                       |                     |
| A                                                                             | 58,94                | 28,48                 | 10,14               |
| B                                                                             | 45,77                | 41,64                 | 10,27               |
| C                                                                             | 38,67                | 37,39                 | 21,63               |
| D - E                                                                         | 51,65                | 29,09                 | 14,39               |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |                      |                       |                     |
| 10 - 15                                                                       | 26,61                | 50,99                 | 17,18               |
| 16 - 24                                                                       | 43,94                | 37,84                 | 16,17               |
| 25 - 34                                                                       | 53,58                | 35,41                 | 7,8                 |
| 35 - 44                                                                       | 47,41                | 34,2                  | 16,26               |
| 45 - 59                                                                       | 47,72                | 41,34                 | 9,36                |
| 60 +                                                                          | 41,87                | 30,77                 | 27,36               |

Legenda (subtítulo) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 792 entrevistados que receberam spam frequentemente, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 792 respondents who frequently received spam messages during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

### J3 – NÚMERO DE SPAMS RECEBIDOS NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL

#### NUMBER OF SPAM RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE

Número médio de spams diários recebidos\*  
Average number of daily received spam messages\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | 1 - 10       | 11 - 20      | 21 - 30     | 31 - 40     | 41 - 50     | 51 - 60     | 61 - 70     | + 71        |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>73,24</b> | <b>13,03</b> | <b>3,89</b> | <b>2,16</b> | <b>2,29</b> | <b>0,62</b> | <b>0,22</b> | <b>3,32</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |              |             |             |             |             |             |             |
| RM SP                                                                         | 65,02        | 16,25        | 5,18        | 5,42        | 2,71        | 2,71        | -           | 2,71        |
| RM RJ                                                                         | 69,23        | 11,54        | -           | -           | -           | -           | -           | 15,38       |
| RM BH                                                                         | 80,76        | 10,99        | 2,75        | -           | 2,75        | -           | -           | 2,75        |
| Outras SE                                                                     | 84,62        | 3,85         | 3,85        | -           | 3,85        | -           | -           | 3,85        |
| RM SAL                                                                        | 63,67        | 24,18        | 12,15       | -           | -           | -           | -           | -           |
| RM REC                                                                        | 68,42        | 12,63        | 12,63       | -           | -           | 3,16        | -           | -           |
| RM FOR                                                                        | 71,43        | 21,43        | -           | 3,57        | -           | -           | -           | 3,57        |
| Outras NO                                                                     | 68,6         | 15,7         | -           | 4,04        | 7,63        | -           | -           | -           |
| RM BEL                                                                        | 67,16        | 11,19        | 10,45       | 3,73        | -           | -           | -           | 7,46        |
| Outras N                                                                      | 82,76        | 10,34        | -           | 3,45        | -           | -           | 3,45        | -           |
| RM CUR                                                                        | 72,22        | 5,56         | -           | -           | 5,56        | -           | -           | 16,67       |
| RM POA                                                                        | 67,84        | 9,65         | 12,86       | 3,22        | -           | -           | 3,22        | 3,22        |
| Outras S                                                                      | 74,36        | 20,51        | 2,56        | -           | -           | -           | -           | -           |
| DF                                                                            | 64,42        | 14,51        | 10,71       | 2,07        | 2,07        | -           | -           | 2,07        |
| Outras CO                                                                     | 75,82        | 15,19        | 3,04        | 5,96        | -           | -           | -           | -           |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |              |              |             |             |             |             |             |             |
| < R\$ 300                                                                     | 71,83        | 3,54         | -           | -           | 24,64       | -           | -           | -           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 55,64        | 40,02        | -           | -           | 4,34        | -           | -           | -           |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 62,21        | 10,22        | 15,97       | 3,66        | -           | -           | -           | 5,44        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 82,67        | 9,91         | 1,89        | -           | -           | 3,15        | -           | 2,39        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 70,52        | 15,73        | 2,01        | 2,93        | 2,86        | 0,14        | 0,4         | 3,82        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |              |             |             |             |             |             |             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | -            | -            | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 100          | -            | -           | -           | -           | -           | -           | -           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 55,21        | 2,08         | 38,67       | -           | -           | -           | 4,03        | -           |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 73,21        | 8,2          | -           | -           | -           | -           | -           | 9,8         |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 68,9         | 18,16        | 2,58        | -           | -           | -           | -           | 10,36       |
| Médio<br>High School complete                                                 | 67,29        | 12,81        | 6,57        | 3,87        | 0,69        | 2,17        | -           | 5,22        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 79,18        | 10,71        | 1,92        | 2,44        | 3,32        | 0,21        | 0,27        | 1,95        |
| Superior<br>College complete                                                  | 73,77        | 17,69        | 0,78        | 1,24        | 3,86        | -           | -           | 0,35        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |              |             |             |             |             |             |             |
| Masculino<br>Male                                                             | 74,19        | 17,65        | 2,31        | 0,38        | 0,47        | -           | 0,22        | 3,21        |
| Feminino<br>Female                                                            | 72,13        | 7,59         | 5,75        | 4,25        | 4,43        | 1,34        | 0,22        | 3,44        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |              |             |             |             |             |             |             |
| A                                                                             | 73,71        | 10,32        | -           | 1,16        | 10,71       | -           | -           | 1,73        |
| B                                                                             | 74,91        | 14,72        | 2,61        | 2,02        | 1,34        | 0,15        | 0,24        | 2,94        |
| C                                                                             | 76,68        | 12,65        | 2,66        | 1,74        | 0,45        | 2,21        | 0,41        | 3,19        |
| D - E                                                                         | 57,05        | 9,44         | 17,69       | 5           | -           | -           | -           | 7,42        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |              |             |             |             |             |             |             |
| 10 - 15                                                                       | 32,85        | 17,48        | 28,44       | 6,72        | 14,51       | -           | -           | -           |
| 16 - 24                                                                       | 78,03        | 9,56         | 4,05        | 0,88        | 0,15        | 1,3         | 0,29        | 4,87        |
| 25 - 34                                                                       | 70,89        | 13,01        | 2,33        | 4,41        | 4,91        | 0,26        | 0,34        | 2,23        |
| 35 - 44                                                                       | 73,9         | 19,16        | 0,84        | 0,92        | 0,45        | -           | -           | 2,53        |
| 45 - 59                                                                       | 78,35        | 18,19        | -           | -           | -           | -           | -           | 3,46        |
| 60 +                                                                          | 100          | -            | -           | -           | -           | -           | -           | -           |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 362 entrevistados que receberam mensagens spam diariamente, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 362 respondents who daily received spam messages during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## J4 – TEMPO PERDIDO COM SPAMS NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL DE USO PESSOAL

### TIME SPENT WITH SPAM RECEIVED AT THE PRIMARY E-MAIL ACCOUNT FOR PERSONAL USE

Tempo médio gasto com spams, em minutos por dia\*  
Average time spent with spam messages, in minutes by day\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | 1 - 5        | 6 - 10       | 11 - 15     | 16 - 20     | 21 - 25     | 26 - 30     | + 30        |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>61,78</b> | <b>23,02</b> | <b>7,65</b> | <b>3,47</b> | <b>0,63</b> | <b>1,78</b> | <b>1,67</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |              |             |             |             |             |             |
| RM SP                                                                         | 52,55        | 27,89        | 11          | 6,11        | -           | -           | 2,44        |
| RM RJ                                                                         | 61,77        | 23,2         | 8,35        | 1,67        | -           | 5,01        | -           |
| RM BH                                                                         | 63,5         | 19,77        | 6,08        | 6,08        | 3,04        | 1,52        | -           |
| Outras SE                                                                     | 63,58        | 21,85        | 7,28        | 1,82        | -           | 1,82        | 3,64        |
| RM SAL                                                                        | 70,66        | 20,69        | 3,46        | 5,19        | -           | -           | -           |
| RM REC                                                                        | 69,23        | 18,81        | 6,84        | -           | 3,42        | 1,71        | -           |
| RM FOR                                                                        | 68,85        | 20,27        | 4,08        | 2,72        | -           | 4,08        | -           |
| Outras NO                                                                     | 62,71        | 17,15        | 9,47        | 5,41        | -           | 3,91        | 1,35        |
| RM BEL                                                                        | 71,33        | 22,18        | 1,71        | 3,07        | -           | -           | 1,71        |
| Outras N                                                                      | 56,47        | 26,43        | 7,77        | 3,11        | 1,55        | -           | 4,66        |
| RM CUR                                                                        | 72,54        | 15,69        | 5,89        | 1,96        | -           | 1,96        | 1,96        |
| RM POA                                                                        | 66,08        | 25,88        | 3,22        | 1,61        | 3,22        | -           | -           |
| Outras S                                                                      | 60,81        | 27,03        | 6,76        | 2,7         | 2,7         | -           | -           |
| DF                                                                            | 79,1         | 7,66         | 1,08        | 5,5         | -           | 4,41        | 2,25        |
| Outras CO                                                                     | 67,16        | 25,68        | 4,3         | -           | -           | 2,86        | -           |
| <b>RENDIA INCOME</b>                                                          |              |              |             |             |             |             |             |
| < R\$ 300                                                                     | 73,02        | 26,98        | -           | -           | -           | -           | -           |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 73,86        | 13,74        | 4,1         | 1,09        | 2,31        | 3,1         | 1,81        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 64,6         | 21,12        | 7,32        | 1,32        | 1,3         | 1,63        | 2,7         |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 69,91        | 19,31        | 6,57        | 2,42        | 1,07        | 0,53        | 0,19        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 57,87        | 24,97        | 6,59        | 5,61        | 0,31        | 2,64        | 2,02        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |              |             |             |             |             |             |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 92,48        | -            | -           | -           | -           | 7,52        | -           |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 78,68        | 16,21        | -           | 5,11        | -           | -           | -           |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 49,3         | 42,04        | 5,93        | 1,4         | -           | -           | 1,33        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 59,24        | 27,93        | 6,58        | 5,45        | -           | -           | 0,81        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 52,82        | 25,89        | 13,02       | 2,1         | 0,35        | 0,55        | 5,27        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 60,83        | 25,44        | 7,62        | 2,76        | 1,44        | 1,43        | 0,46        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 67,96        | 15,79        | 8,22        | 3,55        | 0,26        | 2,48        | 1,74        |
| Superior<br>College complete                                                  | 59,43        | 25,57        | 5,14        | 5,1         | 0,53        | 2,37        | 1,85        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |              |             |             |             |             |             |
| Masculino<br>Male                                                             | 60,68        | 23,87        | 6,38        | 5,09        | 0,76        | 1,01        | 2,22        |
| Feminino<br>Female                                                            | 62,99        | 22,09        | 9,03        | 1,69        | 0,5         | 2,61        | 1,08        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |              |             |             |             |             |             |
| A                                                                             | 57,93        | 22,89        | 6,65        | 3,85        | 0,47        | 8,22        | -           |
| B                                                                             | 61,8         | 25,81        | 6,75        | 2,61        | 0,2         | 1,02        | 1,81        |
| C                                                                             | 61,36        | 19,14        | 11,45       | 5,11        | 1,37        | 1,18        | 0,39        |
| D - E                                                                         | 67,29        | 20,13        | 2,05        | 2,58        | 0,9         | 0,3         | 6,74        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |              |             |             |             |             |             |
| 10 - 15                                                                       | 60,15        | 33,46        | -           | 1,12        | -           | 4,57        | 0,71        |
| 16 - 24                                                                       | 64,39        | 20,06        | 10,49       | 1,98        | 0,2         | 1,27        | 1,62        |
| 25 - 34                                                                       | 58,56        | 25,59        | 7,22        | 4,43        | 1,35        | 0,89        | 1,96        |
| 35 - 44                                                                       | 62,57        | 18,39        | 6,01        | 8,15        | 0,91        | 3,64        | 0,32        |
| 45 - 59                                                                       | 57,87        | 29,97        | 3,84        | -           | 1,01        | -           | 7,31        |
| 60 +                                                                          | 49,54        | 45,06        | 5,4         | -           | -           | -           | -           |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 792 entrevistados que receberam spam frequentemente, nos últimos três meses. Pesquisa realizada em agosto/setembro 2005.

\* Base: 792 respondents who frequently received spam messages during the last three months. Survey carried through August/September 2005.

## K1 – VALOR MÁXIMO DECLARADO PARA AQUISIÇÃO DE COMPUTADOR

### MAXIMUM STATED AMOUNT AN INDIVIDUAL WOULD SPEND FOR A COMPUTER

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                                     | + R\$<br>5000,00 | R\$ 5000,00 | R\$ 4000,00 | R\$ 3000,00  | R\$ 2000,00  | R\$ 1500,00  | R\$ 1000,00  | R\$ 500,00  | R\$ 300,00   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                         | <b>2,08</b>      | <b>3,5</b>  | <b>5,19</b> | <b>11,21</b> | <b>25,06</b> | <b>40,25</b> | <b>53,58</b> | <b>65,4</b> | <b>77,89</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                                 |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| RM SP                                                                                | 2,77             | 4,8         | 7           | 12,02        | 28           | 48,19        | 61,77        | 73,33       | 82,5         |
| RM RJ                                                                                | 2,01             | 3,09        | 4,71        | 8,5          | 19,9         | 31,97        | 45,24        | 59,22       | 77,63        |
| RM BH                                                                                | 1,72             | 2,17        | 3,57        | 7,81         | 24,55        | 40,3         | 52,06        | 61,96       | 76,16        |
| Outras SE                                                                            | 1,84             | 2,98        | 4,87        | 10,84        | 25,92        | 40,45        | 52,99        | 63,02       | 78,74        |
| RM SAL                                                                               | 0,95             | 1,9         | 2,23        | 4,24         | 11,87        | 28           | 47,88        | 65,13       | 82,11        |
| RM REC                                                                               | 1,94             | 2,79        | 3,4         | 6,2          | 17,95        | 30,57        | 45,9         | 60,58       | 71,09        |
| RM FOR                                                                               | 1,64             | 2,36        | 3,48        | 8,07         | 19,88        | 35,85        | 54,03        | 67,22       | 78,7         |
| Outras NO                                                                            | 0,93             | 2,72        | 3,73        | 8,48         | 18,4         | 31,08        | 44,33        | 59,49       | 73,06        |
| RM BEL                                                                               | 5,45             | 6,87        | 8,74        | 18,72        | 33,64        | 49,45        | 65,07        | 73,69       | 85,75        |
| Outras N                                                                             | 1,2              | 2,61        | 4,43        | 13,63        | 29,78        | 45,58        | 62,46        | 75,34       | 83,82        |
| RM CUR                                                                               | 1,66             | 3,14        | 4,06        | 10,71        | 25,49        | 48,22        | 64,54        | 76,21       | 85,12        |
| RM POA                                                                               | 1,8              | 4,06        | 5,85        | 12,39        | 31,07        | 49,35        | 62,3         | 72,23       | 79,45        |
| Outras S                                                                             | 3,62             | 4,76        | 6,93        | 16,8         | 31,33        | 45,51        | 54,78        | 63,55       | 71,31        |
| DF                                                                                   | 4,06             | 5,9         | 8,12        | 17,91        | 37,52        | 56,68        | 70,46        | 78,47       | 86,89        |
| Outras CO                                                                            | 2,97             | 4,79        | 7,01        | 14,43        | 28,26        | 43,49        | 58,6         | 70,43       | 80,16        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                                  |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| < R\$ 300                                                                            | 1,75             | 2,63        | 3,19        | 5,48         | 9,01         | 16,46        | 25,67        | 36,31       | 52,6         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                                    | 0,7              | 1,77        | 3,03        | 5,62         | 12,45        | 21,29        | 33,6         | 51,15       | 71,14        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                                  | 1,3              | 2,57        | 3,6         | 8,01         | 19,46        | 36,03        | 51,05        | 64,35       | 77,88        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                                | 2,17             | 3,95        | 5,57        | 13,64        | 31,81        | 53,41        | 70,23        | 79,7        | 88           |
| R\$ 1.801 +                                                                          | 5,15             | 7,33        | 11,13       | 23,84        | 50,89        | 70,62        | 82,66        | 89,22       | 93,56        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                           |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br><i>Illiterate / Elementary I incomplete</i> | 1,02             | 1,43        | 1,85        | 4,09         | 9,85         | 17,54        | 26,05        | 38,47       | 53,87        |
| Fundamental I<br><i>Elementary I complete</i>                                        | 0,73             | 1,32        | 2,49        | 5,21         | 13,27        | 24,78        | 37,71        | 50,56       | 68,22        |
| Fundamental II incompleto<br><i>Elementary II incomplete</i>                         | 1,86             | 3,79        | 4,9         | 10,33        | 20,6         | 34,79        | 51,21        | 64,56       | 79,01        |
| Fundamental II<br><i>Elementary II complete</i>                                      | 1,96             | 3,5         | 5,2         | 11,8         | 27,8         | 44,86        | 61,37        | 73,17       | 86,38        |
| Médio incompleto<br><i>High School incomplete</i>                                    | 3,64             | 5,87        | 8,71        | 17,59        | 33,42        | 52,28        | 66,75        | 77,88       | 88,93        |
| Médio<br><i>High School complete</i>                                                 | 1,92             | 3,49        | 6,22        | 13,96        | 34,9         | 56,78        | 71,59        | 83,6        | 91,93        |
| Superior incompleto<br><i>College incomplete</i>                                     | 4,92             | 7,2         | 10,38       | 24,17        | 51,84        | 72,31        | 86,19        | 93,01       | 97,17        |
| Superior<br><i>College complete</i>                                                  | 5,1              | 7,64        | 10,57       | 21,56        | 51,55        | 72,95        | 82,71        | 90,39       | 94,75        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                                   |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| Masculino<br><i>Male</i>                                                             | 2,86             | 4,43        | 6,61        | 13,52        | 29,1         | 45,05        | 58,33        | 68,95       | 79,97        |
| Feminino<br><i>Female</i>                                                            | 1,48             | 2,77        | 4,08        | 9,41         | 21,92        | 36,5         | 49,87        | 62,63       | 76,26        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                                    |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| A                                                                                    | 7,58             | 8,8         | 15,44       | 36,2         | 60,73        | 77,67        | 87,35        | 94,76       | 96,88        |
| B                                                                                    | 4,69             | 7,35        | 11,22       | 22,11        | 51,5         | 72,39        | 85,55        | 90,89       | 94,56        |
| C                                                                                    | 2                | 3,28        | 4,63        | 11,42        | 28,01        | 47,44        | 62,23        | 73,75       | 84,77        |
| D - E                                                                                | 1,12             | 2,26        | 3,34        | 6,66         | 13,22        | 23,35        | 35,77        | 49,99       | 66,73        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                              |                  |             |             |              |              |              |              |             |              |
| 10 - 15                                                                              | -                | -           | -           | -            | -            | -            | -            | -           | -            |
| 16 - 24                                                                              | 4,31             | 7,11        | 10,68       | 21,91        | 42,88        | 59,7         | 72,15        | 83,74       | 92,41        |
| 25 - 34                                                                              | 2,54             | 3,94        | 5,8         | 11,8         | 25,91        | 44,55        | 59,23        | 72,39       | 86,41        |
| 35 - 44                                                                              | 1,12             | 2,18        | 3,2         | 7,59         | 20,06        | 35,83        | 51,77        | 64,65       | 79,3         |
| 45 - 59                                                                              | 1,39             | 2,68        | 3,84        | 8,47         | 21,1         | 35,44        | 47,39        | 58,31       | 70,88        |
| 60 +                                                                                 | 0,58             | 0,68        | 1,09        | 3,83         | 9,83         | 15,34        | 22,57        | 30,65       | 41,34        |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: Cbl.br

## K2 – VALOR MÁXIMO DECLARADO PARA AQUISIÇÃO DE ACESSO A INTERNET MAXIMUM STATED AMOUNT AN INDIVIDUAL WOULD SPEND FOR INTERNET ACCESS

Percentual sobre o total da população\*  
Percentage over total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | + R\$200.00 | R\$150.00   | R\$100.00    | R\$80.00     | R\$70.00     | R\$50.00     | R\$45.00     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>1,8</b>  | <b>4,81</b> | <b>10,65</b> | <b>15,03</b> | <b>17,75</b> | <b>26,32</b> | <b>28,46</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |             |             |              |              |              |              |              |
| RM SP                                                                         | 1,68        | 6,88        | 11,9         | 15,59        | 18,69        | 29,78        | 32,37        |
| RM RJ                                                                         | 1,99        | 4,72        | 8,19         | 10,69        | 12,15        | 17,03        | 17,93        |
| RM BH                                                                         | 2,08        | 5,79        | 11,31        | 17,15        | 19,87        | 32,38        | 35,39        |
| Outras SE                                                                     | 1,51        | 5,18        | 11,02        | 16,03        | 19,09        | 25,93        | 27,89        |
| RM SAL                                                                        | 1,43        | 2,9         | 5,32         | 8,22         | 11,35        | 14,81        | 17,9         |
| RM REC                                                                        | 2,01        | 5,61        | 11,52        | 14,9         | 16,42        | 20,52        | 21,95        |
| RM FOR                                                                        | 1,38        | 3           | 8,51         | 12,63        | 15,3         | 28,03        | 29,23        |
| Outras NO                                                                     | 1,52        | 2,32        | 7,27         | 10,51        | 12,88        | 20,29        | 22,29        |
| RM BEL                                                                        | 4,19        | 8,3         | 20,23        | 25,93        | 29,33        | 38,97        | 40,76        |
| Outras N                                                                      | 2,15        | 5,06        | 14,55        | 19,41        | 22,57        | 33,8         | 35,31        |
| RM CUR                                                                        | 2,03        | 6,66        | 15,17        | 21,83        | 24,97        | 38,09        | 43,26        |
| RM POA                                                                        | 1,8         | 4,93        | 10,01        | 15,8         | 18,28        | 29,85        | 34,68        |
| Outras S                                                                      | 2,52        | 4,31        | 12,64        | 17,81        | 19,98        | 31,37        | 33,7         |
| DF                                                                            | 1,86        | 7,59        | 16,14        | 21,85        | 26,69        | 38,55        | 43,37        |
| Outras CO                                                                     | 1,63        | 5,31        | 9,91         | 15,34        | 18,91        | 26,68        | 28,07        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |             |             |              |              |              |              |              |
| < R\$ 300                                                                     | 2,02        | 3,04        | 5,08         | 7,1          | 7,97         | 11,45        | 12,78        |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 1,83        | 3,91        | 7,4          | 9,97         | 11,75        | 16,07        | 17,22        |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 1,72        | 3,93        | 9,31         | 13,07        | 15,15        | 24,2         | 26,71        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 1,35        | 5,69        | 13,47        | 19,75        | 24,18        | 36,37        | 39,35        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 2,29        | 7,22        | 17,11        | 24,06        | 29,06        | 41,21        | 43,73        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |             |             |              |              |              |              |              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 0,83        | 2,5         | 5,62         | 7,08         | 8,24         | 12,2         | 13,12        |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 2,09        | 4,32        | 7,4          | 9,78         | 11,77        | 17,43        | 19,49        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 2,37        | 5,08        | 12,74        | 16,33        | 19,03        | 26,24        | 28,82        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 2,06        | 6,44        | 13,68        | 19,84        | 21,17        | 34,54        | 36,23        |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 3,38        | 9,3         | 16,31        | 23,69        | 26,58        | 36,35        | 38,04        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 1,73        | 5,27        | 12,87        | 19,18        | 23,97        | 36,45        | 39,18        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 0,77        | 3,23        | 11,04        | 16,03        | 19,92        | 32,91        | 36,28        |
| Superior<br>College complete                                                  | 0,5         | 2,74        | 7,26         | 15,97        | 21,61        | 33,61        | 38,06        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |             |             |              |              |              |              |              |
| Masculino<br>Male                                                             | 2,19        | 5,41        | 11,92        | 16,87        | 19,97        | 28,88        | 31,28        |
| Feminino<br>Female                                                            | 1,49        | 4,35        | 9,65         | 13,58        | 16,02        | 24,33        | 26,26        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |             |             |              |              |              |              |              |
| A                                                                             | 1,19        | 3,07        | 7,07         | 15,63        | 21,28        | 34,32        | 38,34        |
| B                                                                             | 2,02        | 7,43        | 15,55        | 22,68        | 27,74        | 40,74        | 44,01        |
| C                                                                             | 1,52        | 5,36        | 12,37        | 17,5         | 20,71        | 31,44        | 33,71        |
| D - E                                                                         | 1,97        | 3,67        | 7,98         | 10,76        | 12,28        | 17,66        | 19,28        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |             |             |              |              |              |              |              |
| 10 - 15                                                                       | -           | -           | -            | -            | -            | -            | -            |
| 16 - 24                                                                       | 3,53        | 8,87        | 17,29        | 25,77        | 29,92        | 40,07        | 43,12        |
| 25 - 34                                                                       | 1,25        | 4,15        | 10,56        | 13,82        | 16,33        | 26,99        | 29,43        |
| 35 - 44                                                                       | 1,51        | 4,15        | 9,95         | 13,61        | 16,09        | 24,62        | 26,55        |
| 45 - 59                                                                       | 1,47        | 3,44        | 8,5          | 12,2         | 15,18        | 23,07        | 24,63        |
| 60 +                                                                          | 0,88        | 2,22        | 3,44         | 5,39         | 6,43         | 9,33         | 10,5         |

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).

## K2 – VALOR MÁXIMO DECLARADO PARA AQUISIÇÃO DE ACESSO A INTERNET (continuação)

MAXIMUM STATED AMOUNT AN INDIVIDUAL WOULD SPEND FOR INTERNET ACCESS (continuation)

Percentual sobre o total da população\*

Percentage over total population\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                              | R\$40.00     | R\$35.00     | R\$30.00     | R\$25.00     | R\$20.00     | R\$15.00     | R\$10.00     |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>31,74</b> | <b>34,01</b> | <b>40,25</b> | <b>43,67</b> | <b>51,67</b> | <b>57,82</b> | <b>73,83</b> |
| <b>REGIÃO REGION</b>                                                          |              |              |              |              |              |              |              |
| RM SP                                                                         | 36,45        | 39,59        | 47,23        | 51,34        | 60,28        | 64,94        | 75,26        |
| RM RJ                                                                         | 21,18        | 23,91        | 27,69        | 30,24        | 39,51        | 47,54        | 71,1         |
| RM BH                                                                         | 39,4         | 41,27        | 46,34        | 49,1         | 53,02        | 55,84        | 72,77        |
| Outras SE                                                                     | 31,09        | 32,97        | 37,8         | 40,04        | 47,41        | 54,82        | 75,91        |
| RM SAL                                                                        | 21,88        | 26,01        | 33,28        | 37,74        | 44           | 52,1         | 75,62        |
| RM REC                                                                        | 24,99        | 27,31        | 33,56        | 37,2         | 46,15        | 52,93        | 67,14        |
| RM FOR                                                                        | 33,75        | 35,98        | 45,71        | 49,11        | 57,73        | 62,89        | 75,2         |
| Outras NO                                                                     | 24,67        | 26,54        | 33,47        | 37,54        | 46,96        | 54,13        | 71,24        |
| RM BEL                                                                        | 44,68        | 47,02        | 54,8         | 58,71        | 64,1         | 69,89        | 81,92        |
| Outras N                                                                      | 39,72        | 42,02        | 50,47        | 54,6         | 65,88        | 70,99        | 82,16        |
| RM CUR                                                                        | 47,52        | 50,47        | 55,85        | 59,92        | 65,1         | 69,18        | 79,92        |
| RM POA                                                                        | 37,27        | 39,62        | 45,73        | 48,37        | 54,96        | 61,27        | 74,11        |
| Outras S                                                                      | 36,66        | 38,11        | 45,7         | 48,76        | 55,09        | 58,49        | 66,99        |
| DF                                                                            | 47,45        | 50,04        | 57,49        | 60,47        | 63,82        | 69,61        | 84,31        |
| Outras CO                                                                     | 30,84        | 34,02        | 38,91        | 45,25        | 53,59        | 59,91        | 73,78        |
| <b>RENDA INCOME</b>                                                           |              |              |              |              |              |              |              |
| < R\$ 300                                                                     | 14,26        | 15,42        | 18,84        | 20,34        | 25,79        | 30,6         | 50,2         |
| R\$ 301 - R\$ 500                                                             | 19,93        | 21,64        | 26,49        | 29,45        | 37,68        | 44,94        | 65,9         |
| R\$ 501 - R\$ 1.000                                                           | 29,8         | 32,34        | 38,88        | 42,18        | 51,21        | 57,24        | 73,93        |
| R\$ 1.001 - R\$ 1.800                                                         | 43,25        | 45,76        | 54,03        | 58,61        | 67,11        | 72,42        | 84,52        |
| R\$ 1.801 +                                                                   | 49,18        | 52,46        | 59,78        | 63,84        | 71,5         | 78,51        | 89,23        |
| <b>INSTRUÇÃO EDUCATION</b>                                                    |              |              |              |              |              |              |              |
| Analfabeto / Fundamental I incompleto<br>Illiterate / Elementary I incomplete | 15,03        | 15,97        | 20,77        | 22,86        | 28,15        | 33,54        | 50,3         |
| Fundamental I<br>Elementary I complete                                        | 21,7         | 22,89        | 28,82        | 31,77        | 38,7         | 44,12        | 62,75        |
| Fundamental II incompleto<br>Elementary II incomplete                         | 32,87        | 35,18        | 40,6         | 43,06        | 51,81        | 58,01        | 75,64        |
| Fundamental II<br>Elementary II complete                                      | 40           | 43,33        | 50,24        | 53,66        | 60,48        | 66,41        | 82,5         |
| Médio incompleto<br>High School incomplete                                    | 40,28        | 42,7         | 48,8         | 52,6         | 63,48        | 70,8         | 84,86        |
| Médio<br>High School complete                                                 | 43,91        | 47,24        | 54,6         | 59,8         | 67,55        | 73,51        | 88,35        |
| Superior incompleto<br>College incomplete                                     | 41,83        | 45,73        | 53,14        | 59,33        | 70,78        | 77,99        | 91,19        |
| Superior<br>College complete                                                  | 40,97        | 43,97        | 54,57        | 58,41        | 70,8         | 79,47        | 90,36        |
| <b>SEXO GENDER</b>                                                            |              |              |              |              |              |              |              |
| Masculino<br>Male                                                             | 35,48        | 38,05        | 44,47        | 47,79        | 56,31        | 62,86        | 75,79        |
| Feminino<br>Female                                                            | 28,83        | 30,86        | 36,95        | 40,45        | 48,05        | 53,89        | 72,31        |
| <b>CLASSE SOCIAL SOCIAL CLASS</b>                                             |              |              |              |              |              |              |              |
| A                                                                             | 46,25        | 51,59        | 55,72        | 61,48        | 73,68        | 80,78        | 91,31        |
| B                                                                             | 47,83        | 51,08        | 59,41        | 65,44        | 73,82        | 79,5         | 90,03        |
| C                                                                             | 37,79        | 40,55        | 47,96        | 51,27        | 59,02        | 65,49        | 80,57        |
| D - E                                                                         | 21,59        | 23,06        | 27,85        | 30,46        | 38,35        | 44,38        | 63,01        |
| <b>FAIXA ETÁRIA AGE</b>                                                       |              |              |              |              |              |              |              |
| 10 - 15                                                                       | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            |
| 16 - 24                                                                       | 47,56        | 50,07        | 56,24        | 60,55        | 69,46        | 76,68        | 89,75        |
| 25 - 34                                                                       | 33,53        | 36,08        | 43,78        | 47,36        | 56,26        | 62,92        | 81,63        |
| 35 - 44                                                                       | 29,77        | 32,28        | 38,22        | 41,82        | 51,06        | 57,21        | 74,66        |
| 45 - 59                                                                       | 26,63        | 28,82        | 35,21        | 38,14        | 44,48        | 49,19        | 67,42        |
| 60 +                                                                          | 11,81        | 12,62        | 16,9         | 18,57        | 21,98        | 26,92        | 37,11        |

Fonte Source: CGL.br

Legenda (subtitle) - RM: Região Metropolitana (Great Region); SP: São Paulo; RJ: Rio de Janeiro; BH: Belo Horizonte; SE: Sudeste (Southeast); SAL: Salvador; REC: Recife; FOR: Fortaleza; NO: Nordeste (Northeast); BEL: Belém; N: Norte (North); CUR: Curitiba; POA: Porto Alegre; S: Sul (South); DF: Distrito Federal (Federal District); CO: Centro-Oeste (Center-West).

\* Base: 8.540 domicílios entrevistados. Respostas múltiplas referentes aos últimos três meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 8.540 interviewed households. Multiple responses referring to the last three months (survey carried through August/September 2005).





## » Questionário TIC EMPRESAS

**JOB 109-05 à TIC è EMPRESAS Versão 1.00**

Nº entrevistador: | | | | Nº Quest. | | | |

Nome entrevistado: \_\_\_\_\_

**Empresa:** \_\_\_\_\_

**Tel comercial:** \_\_\_\_\_ **Tel. contato:** \_\_\_\_\_

**Endereço Empresa:** \_\_\_\_\_

Cidade Empresa:

Nome entrevistador:

**Crítica:**

Data da Crítica:                    /                    /2005

Verif.: \_\_\_\_\_ Data da Verif.: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2005

Data da Verif.:        /        / 2005

|                                      |                                                                  |                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Data da entr.:</b> ____/____/2005 | <b>Início:</b> ____/____/____ Hrs. ____/____/____<br><b>Min.</b> | <b>Fim:</b> ____/____/____ Hrs. ____/____/____<br><b>Min</b> |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|

| Porte                       | Código | Região       | Código |
|-----------------------------|--------|--------------|--------|
| DE 10 A 19 funcionários     | 1      | Norte        | 1      |
| DE 20 A 49 funcionários     | 2      | Nordeste     | 2      |
| DE 50 A 99 - funcionários   | 3      | Sudeste      | 3      |
| DE 100 A 249 - funcionários | 4      | Sul          | 4      |
| DE 250 A 499 - funcionários | 5      | Centro Oeste | 5      |
| DE 500 A 999 - funcionários | 6      |              |        |
| 1000 OU MAIS - funcionários | 7      |              |        |

| CNAE        | Mercados de Atuação                           | Código |
|-------------|-----------------------------------------------|--------|
| D           | Indústria de Transformação                    | 1      |
| F           | Construção                                    | 2      |
| G           | Comércio/ Reparação de Automóveis             | 3      |
| 55.1 e 55.2 | Hotel/ Alimentação                            | 4      |
| I           | Transporte/ Armazenagem/ Comunicação          | 5      |
| K           | Atividades Imobiliárias, alugueis e serviços  | 6      |
| 92.1 e 92.2 | Atividades Cinematográficas/ Vídeo/ Rádio/ TV | 7      |

**APRESENTAÇÃO:** Bom dia/boa tarde meu nome é \_\_\_\_\_ trabalho para a XXXXX, um instituto de pesquisa de mercado. Estamos realizando uma pesquisa junto a empresas que atuem **em ramos de atividade como a que o (a) sr(a) trabalha** e gostaríamos de poder contar com sua colaboração. Podemos começar a entrevista?

1. Sim CONTINUE

## 2. Não AGRADEÇA E ENCERRE

### Seleção do Entrevistado

Gostaria de falar, por favor, com o principal responsável pelo gerenciamento de redes de computadores (como Internet, Intranet e Extranet) ou seção equivalente. (SE NÃO EXISTIR NENHUM DESSES DEPARTAMENTOS:) Gostaria, por favor, falar com o principal responsável da rede de computadores e tecnologia de comunicações da empresa.

**(SE NECESSÁRIO:)** Sabemos que o seu tempo é valioso, portanto, a pesquisa deve durar aproximadamente 25 minutos. Suas respostas serão mantidas no mais absoluto sigilo. Os resultados serão lidos considerando-se o conjunto de todas as entrevistas. Não divulgaremos as respostas individuais, tampouco revelaremos sua identidade na pesquisa. Este estudo tem apenas como finalidade a pesquisa.

**S1.** Esta pesquisa é sobre serviços de tecnologia de comunicações e rede, por exemplo Internet, Intranet, Extranet e utilização de websites. O(a) Sr.(a) está familiarizado(a) com esses serviços, mesmo que sua empresa não conte com eles atualmente, podendo avaliá-los nesta pesquisa? (Resposta Única) a) Sim b) Não - FAZER S2 c) Não sabe - FAZER S2

**S2.** (para aqueles que responderam b) ou c) na pergunta S1) Há outras pessoas que poderíamos contatar para que fizessem esta pesquisa? a) Sim b) Não - ENCERRA c) Não sabe - ENCERRA

**S3.** Qual o seu cargo? (Por favor, Resposta Única) a) Diretor de Departamento/Divisão (como Diretor do Departamento de Tecnologia, Diretor do Departamento de Informação, Diretor do Departamento de Segurança) b) Gerente de Negócios (Vice-presidente Sênior/ Vice-presidente de Linha de Negócios, Diretor) c) Gerente/ Comprador do Departamento de Tecnologia (gerente e/ou funcionário) d) Influenciador Tecnológico (seja funcionário do departamento comercial ou de operações de TI com influência sobre decisões sobre questões tecnológicas) e) Coordenador de Projetos e Sistemas f) Diretor de Informática g) Gerente de Desenvolvimento de Sistemas h) Gerente de Informática i) Gerente de Projetos j) Dono da empresa k) Outros (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_ l) Não Sabe

**S4.** ANOTE O SEXO (Não pergunte)

- a) Masculino 1  
b) Feminino 2

### Módulo X: Informações de Antecedentes

**X1.** Qual o número total de funcionários próprios da empresa onde o Sr trabalha?

Especificar: \_\_\_\_\_ [VER COTAS > ANOTAR NA CAPA DO QUEST]

**Menos de 10 funcionários - ENCERRE**

**1. De 10 a 19**

**2. De 20 a 49**

**3. De 50 a 99**

**4. De 100 a 249**

**5. De 250 a 499**

**6. De 500 a 999**

**7. Acima de 1000**

O Perfil do(a) Sr(a) se encaixa nas necessidades da nossa pesquisa. Gostaríamos de convidá-lo a participar de uma entrevista pessoal que será realizada por um de nossos entrevistadores.

Essa entrevista se dará por telefone, não havendo a necessidade do(a) Sr(a) se deslocar.

A duração da entrevista está estimada em 20 minutos.

O(a) Sr(a) gostaria de participar deste e colaborar conosco compartilhando suas opiniões ?

**SIM 1**

**NÃO 2 => AGRADEÇA E ENCERRE**

**X2.** Qual o ramo de atividade da sua empresa ?

Especificar: \_\_\_\_\_ [VER COTAS > ANOTAR NA CAPA DO QUEST]

**X5.** Onde fica a empresa onde o Sr trabalha? [DEVE ESTAR EM LINHA COM O CADASTRO UTILIZADO]

Especificar Estado: \_\_\_\_\_ [VER COTAS REGIAO > ANOTAR NA CAPA DO QUEST]

**1. NORTE**

**2. NORDESTE**

**3. SUDESTE**

**4. SUL**

**5. CENTRO-OESTE**

## Módulo A: Informações gerais sobre os sistemas TIC

**A1.** A sua empresa usou computadores nos últimos 12 meses? (Pergunta filtro)

|    |                       |
|----|-----------------------|
| A1 |                       |
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não > Passe para a Z1 |

**A2.** Quantas pessoas empregadas usavam computador pelo menos uma vez por semana, nos últimos 12 meses?

|\_\_\_\_\_| (Número)

Se você não puder fornecer este valor,

Por favor, dê uma estimativa da percentagem do número de pessoas empregadas que usavam computador pelo menos uma vez por semana, nos últimos 12 meses.

|\_|\_|\_| %

**A3.** A sua empresa tinha pessoas empregadas que trabalhavam regularmente durante parte do expediente (metade de um dia por semana ou mais) longe de seu local de trabalho tendo acesso ao sistema de computadores da empresa, nos últimos 12 meses? (pergunta filtro)

|    |                       |
|----|-----------------------|
| A3 |                       |
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não > Passe para a A5 |

**A4.** Alguma dessas pessoas acessava o sistema de computadores da empresa de algum dos seguintes lugares, nos últimos 12 meses?

| A4 |                                                                                  | Sim | Não |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | De casa                                                                          | 1   | 2   |
| B  | Dos escritórios de algum cliente ou de outro parceiro comercial externo          | 1   | 2   |
| C  | De outros locais geograficamente dispersos da mesma empresa ou grupo empresarial | 1   | 2   |
| D  | Durante viagens a trabalho, por exemplo, de um hotel, aeroporto etc.             | 1   | 2   |

**A5.** A sua empresa teve dificuldades no recrutamento de pessoal com habilidades em Tecnologia da Informação e Comunicação (desde básicas até profissionais), durante 2005? (Pergunta filtro)

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| A5 |                                            |
| 1  | Sim                                        |
| 2  | Não à Passe para a A7                      |
| 9  | Não foi preciso recrutar > Passe para a A7 |

**A6. A sua empresa enfrentou os seguintes problemas quando tentou recrutar pessoal durante 2005?**

| A6 |                                                                                                                                             | Sim | Não | Tipos de habilidades não requeridas |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------|
| A  | Pessoas com as habilidades requeridas no uso de aplicações de Tecnologia da Informação e Comunicação em falta ou não totalmente apropriadas | 1   | 2   | 3                                   |
| B  | Especialistas em Tecnologia da Informação e Comunicação com as habilidades requeridas em falta ou não totalmente apropriados                | 1   | 2   | 3                                   |
| C  | Altos custos de remuneração para especialistas em Tecnologia da Informação e Comunicação                                                    | 1   | 2   | 3                                   |

**A7. A sua empresa possuía as seguintes tecnologias da informação e comunicação nos últimos 12 meses?**

| A7 |                  | Sim | Não |
|----|------------------|-----|-----|
| A  | LAN/Rede sem fio | 1   | 2   |
| B  | LAN/Rede com fio | 1   | 2   |
| C  | Intranet         | 1   | 2   |
| D  | Extranet         | 1   | 2   |

**A8. A sua empresa possuía sistemas de TI (Tecnologia da Informação) para gerenciar a realização e recepção de pedidos durante os últimos 12 meses? (Pergunta filtro)**

| A8 |                        |
|----|------------------------|
| 1  | Sim                    |
| 2  | Não > Passe para a A10 |

**A9. Os sistemas de TI (Tecnologia da Informação) de sua empresa para o gerenciamento de pedidos conectavam automaticamente a algum dos seguintes sistemas de TI (Tecnologia da Informação), durante os últimos 12 meses?**

| A9 |                                                                                               | Sim | Não |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Sistema interno para novos pedidos de estoques de reposição                                   | 1   | 2   |
| B  | Sistemas de faturamento e pagamento                                                           | 1   | 2   |
| C  | Seu sistema de gerenciamento de operações de produção, logística ou de serviços               | 1   | 2   |
| D  | Os sistemas comerciais de seus fornecedores (para fornecedores fora de seu grupo empresarial) | 1   | 2   |
| E  | Os sistemas comerciais de seus clientes (para clientes fora de seu grupo empresarial)         | 1   | 2   |

**A10. Nas comunicações com seus clientes e outras empresas, em que grau a sua empresa substituiu o correio postal (por exemplo, para mandar notas fiscais, mala direta etc.) por meios eletrônicos de comunicação (Intranet, Extranet, Internet, mensagens via e-mail), nos últimos anos? [resposta única]**

| A10 |                                                                                                                                                                      | Sim | Não |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A   | Nenhum grau de substituição (o correio postal no geral não diminuiu por causa dos meios eletrônicos de comunicação)                                                  | 1   | 2   |
| B   | Baixo grau de substituição (meios eletrônicos são atualmente usados no lugar do correio postal em alguns casos, mas o correio postal ainda é o meio mais importante) | 1   | 2   |
| C   | Alto grau de substituição (a mídia eletrônica se tornou o principal meio de comunicação comercial)                                                                   | 1   | 2   |
| D   | Substituição quase completa (o correio postal era utilizado no passado, mas é raramente usado hoje em dia)                                                           | 1   | 2   |

## Módulo B: Uso da Internet (entrevistando empresas com TIC)

**B1.** A sua empresa teve acesso à Internet, nos últimos 12 meses? (Pergunta filtro)

|    |                       |
|----|-----------------------|
| B1 |                       |
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não > Passe para a D1 |

**B2.** Quantas pessoas empregadas usavam computador conectado à Internet pelo menos uma vez por semana, durante os últimos 12 meses?

| | | | | (Número)

*Se você não puder fornecer este valor,*

Por favor, dê uma estimativa da percentagem do número de pessoas empregadas que usavam computador conectado à Internet pelo menos uma vez por semana, nos últimos 12 meses.

| | | | | %

**B3.** A sua empresa tinha os seguintes tipos de conexão à Internet, nos últimos 12 meses? [resposta múltipla]

| B3 |                                                                                                                                                                                          | Sim | Não |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Modem Tradicional (acesso discado através de uma linha telefônica normal)                                                                                                                | 1   | 2   |
| B  | Conexão ISDN                                                                                                                                                                             | 1   | 2   |
| C  | Conexão DSL (xDSL, ADSL, SDSL etc.)                                                                                                                                                      | 1   | 2   |
| D  | Outra conexão fixa à Internet (por exemplo, a cabo, linha alugada (por exemplo, E1 ou E3 em nível 1 e ATM em nível 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication, etc.) | 1   | 2   |
| E  | Conexão de banda larga móvel (por exemplo, UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)                                                                                                                  | 1   | 2   |
| F  | Conexão de banda estreita móvel (por exemplo, telefone celular analógico, GSM, GPRS)                                                                                                     | 1   | 2   |

**B4.** Qual foi a velocidade máxima para download contratualmente fornecida pelo seu último provedor de internet nos últimos 12 meses? [resposta única]

|    |                                    |   |
|----|------------------------------------|---|
| B4 |                                    |   |
| A  | Inferior a 144 Kb/s                | 1 |
| B  | 144 Kb/s ou mais e menos de 2 Mb/s | 2 |
| C  | 2 Mb/s ou mais                     | 3 |

**B5.** A sua empresa usou a Internet com as seguintes finalidades, durante os últimos 12 meses? (como consumidor de serviços de Internet)

| B5 |                                                | Sim | Não |
|----|------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Serviços bancários e financeiros               | 1   | 2   |
| B  | Treinamento e educação                         | 1   | 2   |
| C  | Monitoramento de mercado (por exemplo, preços) | 1   | 2   |
| D  | Recepção de bens ou serviços digitais          | 1   | 2   |
| E  | Obtenção de serviços pós-venda                 | 1   | 2   |

**B6.** A sua empresa usou a Internet para interagir com órgãos públicos, durante os últimos 12 meses? (Pergunta filtro)

|    |                       |
|----|-----------------------|
| B6 |                       |
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não > Passe para a B8 |

### Módulo E: Interações com Órgãos Governamentais

**B7.** A sua empresa usou a Internet ou outra rede de computadores para tratar com organizações governamentais durante os últimos 12 meses das seguintes maneiras?

| B7 |                                                                                 | Sim | Não |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Informações sobre empréstimo para micro e pequenas empresas                     | 1   | 2   |
| B  | Informações para registrar um negócio                                           | 1   | 2   |
| C  | Informações sobre contribuição para Financiamento da Seguridade Social - COFINS | 1   | 2   |
| D  | Informação sobre o Imposto sobre Produto Industrializado - IPI                  | 1   | 2   |
| E  | Informação sobre importação e exportação                                        | 1   | 2   |
| F  | Informação sobre fechamento de empresa                                          | 1   | 2   |
| G  | Obter licenças e permissões                                                     | 1   | 2   |
| H  | Declaração e consulta de Imposto de Renda                                       | 1   | 2   |
| I  | Consulta ao cadastro de Inscrições Estaduais                                    | 1   | 2   |
| J  | Consulta ao Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS                     | 1   | 2   |
| K  | Consulta ao FGTS Empresa                                                        | 1   | 2   |
| L  | Consulta ao PIS/PASEP                                                           | 1   | 2   |
| M  | Consulta à Situação Fiscal e Dívida Ativa                                       | 1   | 2   |
| N  | Consulta à Relação Anual de Informações Sociais - RAIS                          | 1   | 2   |
| O  | Para comprar bens ou serviços de organizações governamentais                    | 1   | 2   |
| P  | Para vender bens ou serviços de organizações governamentais                     | 1   | 2   |
| Q  | Para fazer pagamentos online para organizações governamentais                   | 1   | 2   |
| R  | Para submeter propostas num sistema de licitação eletrônica (e-procurement)     | 1   | 2   |
| S  | Outras relações com o governo.<br>Especifique: _____                            |     | 2   |

**B8.** A sua empresa tinha um Website / Página na Internet, nos últimos 12 meses?(Pergunta filtro)

|    |                        |
|----|------------------------|
| B8 |                        |
| 1  | Sim                    |
| 2  | Não > Passe para a B10 |

**B9.** O Website de sua empresa fornecia os seguintes recursos, durante os últimos 12 meses?  
(a sua empresa como fornecedor de serviços via Internet)

| B9 |                                                                 | Sim | Não |
|----|-----------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Facilitar o acesso aos catálogos de produtos e listas de preços | 1   | 2   |
| B  | Comercializar os produtos da empresa                            | 1   | 2   |
| C  | Fornecer suporte pós-venda                                      | 1   | 2   |

**B10.** A sua empresa usou os seguintes recursos internos de segurança, durante os últimos 12 meses?

| B10 |                                                                                    | Sim | Não |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A   | Antivírus ou outro software de proteção que é atualizado regularmente              | 1   | 2   |
| B   | Software anti-spyware                                                              | 1   | 2   |
| C   | Firewall                                                                           | 1   | 2   |
| D   | Conexão segura entre clientes e servidores (ex. via SSL, HTTPS)                    | 1   | 2   |
| E   | Software ou hardware de autenticação para usuários internos                        | 1   | 2   |
| F   | Software ou hardware de autenticação para usuários externos (ex. por consumidores) | 1   | 2   |
| G   | Sistema de detecção de intrusão - IDS                                              | 1   | 2   |
| H   | Back up de dados críticos sobre as operações da empresa                            | 1   | 2   |
| I   | Back up dos dados offsite                                                          | 1   | 2   |
| J   | Programa de treinamento para funcionários em segurança da informação               | 1   | 2   |
| K   | Outro. Especifique _____                                                           |     | 2   |

**B12a.** A sua empresa atualizou algum destes recursos de segurança (por exemplo, software de proteção antivírus) nos últimos 12 meses? (Isto inclui atualizações automáticas)

| B12a |              | B12a |     |
|------|--------------|------|-----|
|      |              | Sim  | Não |
| A    | Antivírus    | 1    | 2   |
| B    | Anti-spyware | 1    | 2   |
| C    | Firewall     | 1    | 2   |
| D    | IDS          | 1    | 2   |

**B12b.** Com que frequência a sua empresa atualiza seu anti-vírus?

| B12b |                 | B12b |
|------|-----------------|------|
| A    | Diariamente     | 1    |
| B    | Semanalmente    | 2    |
| C    | Mensalmente     | 3    |
| D    | Trimestralmente | 4    |
| E    | Não atualizou   | 9    |

**B11.** Foi possível se comunicar com a sua empresa utilizando os seguintes recursos de segurança, durante os últimos 12 meses?

| B11 |                                                                         | Sim | Não |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A   | Assinatura digital eletrônica como mecanismo de autenticação do cliente | 1   | 2   |
| B   | Outro mecanismo de autenticação (por exemplo, o código PIN)             | 1   | 2   |
| C   | Uso de criptografia de dados por motivos de sigilo                      | 1   | 2   |

**B13.** A sua empresa enfrentou problemas de segurança relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação nos últimos 12 meses?

| B13 |                                       | Sim | Não |
|-----|---------------------------------------|-----|-----|
| A   | Ataque de vírus                       | 1   | 2   |
| B   | Worms ou Bots                         | 1   | 2   |
| C   | Ataque de Trojans                     | 1   | 2   |
| D   | Acesso externo não autorizado         | 1   | 2   |
| E   | Acesso interno não autorizado         | 1   | 2   |
| F   | Ataque de negação de serviço (DoS)    | 1   | 2   |
| G   | Ataque ao servidor web / desfiguração | 1   | 2   |

## Módulo C: Comércio eletrônico (e-commerce) via Internet (entrevistando empresas com acesso a Internet)

### Pedidos realizados via Internet (Compras)

**C1.** A sua empresa fez pedidos para a compra de produtos/ serviços via e-mails digitados manualmente, nos últimos 12 meses?

| C1 |     |
|----|-----|
| 1  | Sim |
| 2  | Não |

**C1a.** A sua empresa fez pedidos para a compra de produtos/ serviços via Internet, nos últimos 12 meses (excluindo e-mails digitados manualmente)? (Pergunta filtro)

| C1a |                       |
|-----|-----------------------|
| 1   | Sim                   |
| 2   | Não > Passe para a C5 |

**C2.** Por favor, indique a percentagem dos pedidos feitos via Internet sobre o total de compras (expressas em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) em 2005.

| C2 |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| A  | Menos de 1%                | 1 |
| B  | 1% ou mais e menos de 5%   | 2 |
| C  | 5% ou mais e menos de 10%  | 3 |
| D  | 10% ou mais e menos de 25% | 4 |
| E  | 25% ou mais                | 5 |

**C3.** A sua empresa encomendou serviços de viagem e alojamento através da Internet nos últimos 12 meses?

| C3 |     |
|----|-----|
| 1  | Sim |
| 2  | Não |

**C4.** A sua empresa realizou pagamentos on-line por produtos /serviços encomendados via a Internet nos últimos 12 meses?

| C4 |     |
|----|-----|
| 1  | Sim |
| 2  | Não |

**C4a.** Que tipos de bens e serviços a sua empresa encomenda pela Internet? [escolha múltipla]

| C4a |                                                    | Sim | Não |
|-----|----------------------------------------------------|-----|-----|
| A   | Produtos (encomendados online e entregues offline) | 1   | 2   |
| B   | Bens digitais (acessados ou "baixados" online)     | 1   | 2   |
| C   | Serviços (encomendados online e entregues offline) | 1   | 2   |

## Pedidos recebidos via Internet (Vendas)

**C5.** A sua empresa recebeu pedidos via e-mails digitados manualmente nos últimos 12 meses?

| C5 |     |
|----|-----|
| 1  | Sim |
| 2  | Não |

**C5a.** A sua empresa recebeu pedidos via Internet nos últimos 12 meses (excluindo e-mails digitados manualmente)?  
(Pergunta filtro)

| C5a |                       |
|-----|-----------------------|
| 1   | Sim                   |
| 2   | Não > Passe para a D1 |

**C6.** Por favor, diga o valor do faturamento correspondente aos pedidos recebidos via Internet (em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) em 2005.

| | | | | (Número)

Se você não puder fornecer este valor, →

Por favor, dê uma estimativa da percentagem do total do faturamento correspondente aos pedidos recebidos via Internet em 2005.

| | | | | %

**C7.** Por favor, dê as percentagens do total de vendas realizadas pela Internet divididas por tipo de cliente (estimativas em percentagens dos valores monetários).

| C7 |                                                                       | Percentual    |
|----|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| A  | B2B (Vendas para outras empresas) e B2G (Vendas para órgãos públicos) | %             |
| B  | B2C (Vendas para consumidores privados)                               | %             |
| C  | TOTAL                                                                 | 1   0   0   % |

**C8.** Por favor, dê as percentagens do total de vendas realizadas pela Internet em 2005, divididas por destino. (estimativas em percentagem dos valores monetários)

| C8 |                           | Percentual    |
|----|---------------------------|---------------|
| A  | Próprio BRASIL            | %             |
| B  | Outros países do MERCOSUL | %             |
| C  | Estados Unidos            | %             |
| D  | Japão                     | %             |
| E  | China                     | %             |
| F  | Comunidade Européia       | %             |
| G  | Resto do Mundo            | %             |
| H  | TOTAL                     | 1   0   0   % |

**C8a.** Por favor, qual o valor percentual das vendas pela Internet dividida por tipos de bens e serviços vendidos nos últimos 12 meses? (o total de vendas pela Internet deve somar 100%)

| C8a |                                                    | Percentual    |
|-----|----------------------------------------------------|---------------|
| A   | Produtos (encomendados online e entregues offline) | %             |
| B   | Bens digitais (acessados ou "baixados" online)     | %             |
| C   | Serviços (encomendados online e entregues offline) | %             |
| D   | TOTAL                                              | 1   0   0   % |

**C8b.** Quais dos seguintes benefícios, se existir algum, a sua empresa conseguiu através das vendas pela Internet

durante os últimos 12 meses? [escolha múltipla]

| C8b |                                                     | Sim | Não |
|-----|-----------------------------------------------------|-----|-----|
| A   | Tempo de transação reduzido                         | 1   | 2   |
| B   | Maior qualidade de serviços para o consumidor       | 1   | 2   |
| C   | Menor custo de negócios                             | 1   | 2   |
| D   | Maior volume de vendas e /ou número de consumidores | 1   | 2   |
| E   | Mantendo o passo com a concorrência                 | 1   | 2   |
| F   | Habilidade de focar os consumidores individualmente | 1   | 2   |
| G   | Outros<br>Especifique _____                         |     | 2   |

**C9.** A sua empresa vendeu produtos a outras empresas participando de feiras livres de Internet especializadas, nos últimos 12 meses?

| C9 |     |
|----|-----|
| 1  | Sim |
| 2  | Não |

## Módulo D: Comércio Eletrônico via redes externas de computadores que não a Internet

### Pedidos recebido via redes externas de computadores que não a Internet (Vendas)

**D1.** A sua empresa recebeu pedidos através de redes externas de computadores que não a Internet, nos últimos 12 meses? (Pergunta filtro)

| D1 |                       |
|----|-----------------------|
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não à Passe para a D3 |

**D2.** Por favor, diga o valor do faturamento correspondente aos pedidos recebidos através de redes externas de computadores que não Internet (em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) nos últimos 12 meses.

\_\_\_\_\_ (Moeda Nacional)

Se você não puder fornecer este valor,

Por favor, dê uma estimativa da percentagem do faturamento total correspondente aos pedidos recebidos através de redes externas de computadores que não a Internet nos últimos 12 meses.

\_\_\_\_\_%

### Pedidos feitos através de redes externas de computadores que não a Internet (Compras)

**D3.** A sua empresa encomendou produtos/ serviços através de redes externas de computadores que não a Internet nos últimos 12 meses? (Pergunta filtro)

| D3 |                       |
|----|-----------------------|
| 1  | Sim                   |
| 2  | Não à Passe para a D5 |

**D4.** Por favor, diga o valor das compras realizadas através de pedidos feitos via redes externas de computadores que não a Internet (em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) nos últimos 12 meses.

|\_\_\_\_\_| (Moeda Nacional)

Se você não puder fornecer este valor,

Por favor, dê uma estimativa da percentagem do total de compras realizadas através de pedidos feitos via redes externas de computadores que não a Internet em 2005.

|\_|\_|\_| %

**Pedidos realizados através de TODOS os tipos de redes externas de computadores - Internet ou outras (Compras)**

**D5.** Quanto a todos os pedidos realizados ou transmitidos via TODOS tipo de redes externas de computadores (Internet ou outras), por favor indique a percentagem desses pedidos em relação às compras totais (em valores monetários, excluindo o IMPOSTOS) em 2005.

| D5 |                                   |   |
|----|-----------------------------------|---|
| A  | Menos de 1%                       | 1 |
| B  | 1% ou mais e menos de 25%         | 2 |
| C  | 25% ou mais e menos de 50%        | 3 |
| D  | 50% ou mais e menos de 75%        | 4 |
| E  | 75% ou mais                       | 5 |
| F  | Nenhuma compra via redes externas | 9 |

**Razões de não vender pela Internet ou outras redes de computadores**

**D6.** Quais dos seguintes fatores, se existir algum, impossibilitou ou limitou sua empresa a vender via Internet ou outra rede de computadores? [resposta múltipla]

| D6 |                                                                                                                        | Sim | Não |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| A  | Os produtos da sua empresa não se adaptam bem à venda pela Internet ou outras redes de computadores                    | 1   | 2   |
| B  | Preocupações com relação à segurança                                                                                   | 1   | 2   |
| C  | Preocupação com a privacidade de dados                                                                                 | 1   | 2   |
| D  | Preferência de manter o modelo de negócio atual, ex. interação face a face.                                            | 1   | 2   |
| E  | O sistema dos clientes é incompatível com o sistema da sua empresa.                                                    | 1   | 2   |
| F  | Nível de demanda da clientela insuficiente para vendas online                                                          | 1   | 2   |
| G  | Incerteza com relação aos fatores legais e de regulamentação sobre vendas via Internet ou outras redes de computadores | 1   | 2   |
| H  | Custo de desenvolvimento e manutenção alto demais                                                                      | 1   | 2   |
| I  | Falta de habilidades técnicas ou treinamento apropriado para lidar com as redes                                        | 1   | 2   |
| J  | Sem limitações para realizar vendas pela Internet ou outras redes de computadores                                      | 1   | 2   |
| K  | A venda pela Internet ou outras redes de computadores está em desenvolvimento ou planejada para o futuro próximo       | 1   | 2   |
| L  | Nenhuma das opções, pois a empresa vendeu via Internet ou outra rede de computadores                                   | 1   | 2   |
| M  | Outro fator.<br>Especifique _____                                                                                      |     | 2   |

**Z1. (APENAS PARA QUEM RESPONDEU CÓDIGO 2 NA PERGUNTA A1) Por quais dos seguintes motivos a sua empresa não usou computadores nos últimos 12 meses?**

| Z1 |                                                            | 1ª menção R.U. | Outras Menções R.M. |
|----|------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| A  | Dificuldade em encontrar computadores na região            | 1              | 1                   |
| B  | Dificuldade de encontrar assistência técnica na região     | 2              | 2                   |
| C  | Falta de mão de obra com habilidades em informática        | 3              | 3                   |
| D  | Custo do computador e/ou da assistência técnica muito alto | 4              | 4                   |
| E  | O tipo de negócio não necessita o uso computadores         | 5              | 5                   |
| F  | O custo benefício do uso do computador não compensa        | 6              | 6                   |
| G  | Outro motivo de não usar o computador → Especificar:       | 9              | 9                   |
|    | G1. Especificar: _____                                     | _              | _                   |
|    | G2. Especificar: _____                                     | _              | _                   |
|    | G3. Especificar: _____                                     | _              | _                   |

### Módulo X: Informações de Antecedentes

**X3. Compras totais de bens e serviços (em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) em 2005**

|\_\_\_\_\_| (Moeda Nacional)

**X4. Faturamento total (em valores monetários, excluindo IMPOSTOS) em 2005**

|\_\_\_\_\_| (Moeda Nacional):





## » ICT Enterprises Questionnaire

JOB 109-05 → ICT → COMPANIES  
*Version 1.00*

**Interviewer number:**     **Quest. Number**

**Interviewee name:**

**Company:**

**Work phone:**  **Contact phone:**

**Company Address:**

**Company City:**

**Interviewer name:**

**Valid:**  **Valid date:**  /  /

**On file:**  **On file date:**  /  /

---

**Interview date:**  /  /  **Start:**  **Hrs.**  **Min.**  **End:**  **Hrs.**  **Min.**

| Size                        | Code |  | Region      | Code |
|-----------------------------|------|--|-------------|------|
| FROM 10 to 19 employees     | 1    |  | North       | 1    |
| FROM 20 to 49 employees     | 2    |  | Northeast   | 2    |
| FROM 50 to 99 - employees   | 3    |  | Southeast   | 3    |
| FROM 100 to 249 - employees | 4    |  | South       | 4    |
| FROM 250 to 499 - employees | 5    |  | Center West | 5    |
| FROM 500 to 999 - employees | 6    |  |             |      |
| 1000 or more - employees    | 7    |  |             |      |

| CNAE        | Activity markets                             | Code |
|-------------|----------------------------------------------|------|
| D           | Transformation Industries                    | 1    |
| F           | Construction                                 | 2    |
| G           | Trade and repair of vehicles                 | 3    |
| 55.1 e 55.2 | Accommodation/ food services                 | 4    |
| I           | Transport/ Storage/ Communication            | 5    |
| K           | Real estate activities, rent and services    | 6    |
| 92.1 e 92.2 | Cinematographic activities/ Video/ Radio/ TV | 7    |

**Presentation:** Good morning/good afternoon my name is \_\_\_\_\_ I work for Ipsos Public Affairs, a social research institute. We are conducting a study with companies that are in activity areas as the one you work to and we would like to count on your cooperation. Could we start the interview?

**1. Yes CONTINUE**

**2. No THANK AND TERMINATE**

| Interviewee selection                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>I would like to talk with the main responsible to the management of computer networks (as Internet, Intranet and Extranet networks) of your company or an equivalent section. (IF THERE IS NO DEPARTMENT LIKE THIS:) I would like please to talk to the main responsible for the computer networks and communication technologies of the company.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>(IF NECESSARY:) We know that your time is precious and the interview should last approximately 25 min. Your answer are strictly confidential. The results will be on the aggregate interviews level only. We will not publish any individual answer nor even publish identify you on the research. This study has as only aim the survey.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>S1. This research is on communication and networks technologies, as Internet, Intranet, Extranet and website use. Are you familiar with these services, even if you company does not have them now, so that you can evaluate them in this interview?<br/>(Single answer)</p> <p>a) Yes<br/>b) No – Do S2<br/>c) Don't know – Do S2</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>S2. (for those that answered b) or c) in S1) Are there other people that we could contact on your company so that we could conduct the survey?</p> <p>a) Yes<br/>b) No – TERMINATE<br/>c) Don't know – TERMINATE</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>S3. Which is your position?<br/>(One answer only, please)</p> <p>a) Director of Department/Division (as Director of the Department of Technology, Director of the Department of Information Technologies, Director of Information Security Department)<br/>b) Business manager (Senior Vice-president / Division Vice-president, Director)<br/>c) Manager / Buyer of the Department of Technology (manager and/or clerk)<br/>d) Technological adviser (as commercial department employee or operations of IT with influence on technological decisions)<br/>e) Project and Systems coordinator<br/>f) IT Director<br/>g) System development manager<br/>h) IT Manager<br/>i) Project Manager<br/>j) Owner of the company<br/>k) Other (SPECIFY) _____<br/>l) DON'T KNOW</p> |
| <p>S4. Mark gender (Do not ask)</p> <p>a) Male 1<br/>b) Female 2</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Module X: Antecedents Information

**X1. What is the total number of employees of the company you work to?**

Specify: \_\_\_\_\_ [WATCH QUOTAS → NOTE ON THE QUEST. FACE PAGE]

**Less than 10 employees - TERMINATE**

1. From 10 to 19      2. From 20 to 49      3. From 50 to 99      4. From 100 to 249  
5. From 250 to 499      6. From 500 to 999      7. Above 1000

Your profile matches the needs of our survey. We would like to invite you to participate of our interview conducted by one of our interviewers.

This interview will be conducted by phone, and you will not to shift.

The interview is estimated to last 20 min.

Would you like to participate and cooperate with us sharing your opinions?

YES 1      NO 2      => THANK AND TERMINATE

**X2. What is the branch of activity of your company?**

Specify: \_\_\_\_\_ [WATCH QUOTAS → NOTE ON THE QUEST. FACE PAGE]

**X3. Where your company is based? (MUST BE THE SAME AS THE CONTACT LIST BEING USED)**

Specify States: \_\_\_\_\_ [WATCH QUOTAS → NOTE ON THE QUEST. FACE PAGE]

1. NORTH      2. NORTHEAST      3. SOUTHEAST      4. SOUTH      5. CENTER-WEST

## Module A: General information about ICT systems

**A1. Has your enterprise used computers in the last 12 months?**  
(Filter question)

|    |               |
|----|---------------|
| A1 |               |
| 1  | Yes           |
| 2  | No → Go to A2 |

**A2. How many people employed have used computers at least once a week in the last 12 months?**

\_\_\_\_\_ (Number)

If you can't provide this value,

Please, indicate an estimate of the percentage of the number of people employed who have used computers at least once a week in the last 12 months.

\_\_\_\_\_%

**A3. Has your enterprise had people employed who regularly work part of their time (half a day per week or more) away from the regular work site while having access to the enterprise's computer system in the last 12 months? (Filter question)**

|    |     |
|----|-----|
| A3 |     |
| 1  | Yes |

|   |               |
|---|---------------|
| 2 | No → Go to A5 |
|---|---------------|

**A4. Has any of those people accessed the enterprise's computer system from the following places in the last 12 months?**

| A4 |                                                                                          | Yes | No |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | From home                                                                                | 1   | 2  |
| B  | From customers or other external business partners' premises                             | 1   | 2  |
| C  | From other geographically dispersed locations of the same enterprise or enterprise group | 1   | 2  |
| D  | During business travel, e.g. from hotel, airport etc.                                    | 1   | 2  |

**A5. Did your enterprise have difficulties in recruiting personnel with ICT skills (from basic to professional), during 2005 (Filter question)**

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| A5 |                                   |
| 1  | Yes                               |
| 2  | No → Go to A7                     |
| 9  | Didn't need to recruit → Go to A7 |

**A6.** Did your enterprise face the following problems when trying to recruit personnel, during 2005?

| A6 |                                                                                                    | Yes | No | Type of skills not needed |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------------------------|
| A  | Personnel with needed skills in the use of ICT applications not available or not entirely suitable | 1   | 2  | 3                         |
| B  | ICT specialists with the needed skills not available or not entirely suitable                      | 1   | 2  | 3                         |
| C  | High remuneration costs of ICT specialists                                                         | 1   | 2  | 3                         |

**A7.** Has your enterprise had the following information and communication technologies in the last 12 months?

| A7 |               | Yes | No |
|----|---------------|-----|----|
| A  | Wireless LAN  | 1   | 2  |
| B  | Wide band LAN | 1   | 2  |
| C  | Intranet      | 1   | 2  |
| D  | Extranet      | 1   | 2  |

**A8.** Has your enterprise had IT systems to manage the placement or reception of orders in the last 12 months? (Filter question)

| A8 |                |
|----|----------------|
| 1  | Yes            |
| 2  | No → Go to A30 |

#### Module B: Use of Internet (Asking enterprises with ICT)

**B1.** Has your enterprise had access to Internet in the last 12 months? (Filter question)

| B1 |               |
|----|---------------|
| 1  | Yes           |
| 2  | No → Go to B2 |

**B2.** How many people employed have used computers connected to the World Wide Web at least once a week in the last 12 months?

| | | | | (Number)

If you can't provide this value, Please, indicate an estimate of the percentage of the number of persons employed who have used computers connected to the World Wide Web at least once a week in the last 12 months.

| | | | | %

**A9.** Has your enterprise's IT systems for managing orders linked automatically with any of the following IT systems in the last 12 months?

| A9 |                                                                                | Yes | No |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | Internal system for re-ordering replacement supplies                           | 1   | 2  |
| B  | Invoicing and payment systems                                                  | 1   | 2  |
| C  | Your system for managing production, logistics or service operations           | 1   | 2  |
| D  | Your suppliers' business systems (for suppliers outside your enterprise group) | 1   | 2  |
| E  | Your customers' business systems (for customers outside your enterprise group) | 1   | 2  |

**A10.** In your communication with customers and other enterprises, to what extent has your enterprise substituted traditional postal mail (e.g. for sending invoices, direct mail, etc.) by electronic means of communication (Intranet, Extranet, Internet, e-mail messages), in the last years? [Tick only one]

| A10 |                                                                                                                                        | Yes | No |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A   | No substitution (overall post mail was not reduced because of electronic means of communication)                                       | 1   | 2  |
| B   | Small substitution (electronic means are now used instead of post mail in a few situations, but post mail is still the most important) | 1   | 2  |
| C   | Large substitution (electronic became the main mean of business communication)                                                         | 1   | 2  |
| D   | Heavily substituted (post mail was used before, but it's rarely used nowadays)                                                         | 1   | 2  |

**B3.** Has your enterprise had the following types of connection to the Internet in the last 12 months? (Multiple answer)

| B3 |                                                                                                                                                                           | Yes | No |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | Traditional Modem (dial-up access over normal telephone line)                                                                                                             | 1   | 2  |
| B  | ISDN connection                                                                                                                                                           | 1   | 2  |
| C  | DSL (xDSL, ADSL, SDSL etc) connection                                                                                                                                     | 1   | 2  |
| D  | Other fixed Internet connection (e.g. cable, leased line (e.g. E1 or E3 at level 1 and ATM at level 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication, etc.) | 1   | 2  |
| E  | Broadband mobile connection (e.g. UMTS, EDGE, CDMA2000 1xEVDO)                                                                                                            | 1   | 2  |
| F  | Narrowband mobile connection (e.g. analogue mobile phone, GSM, GPRS)                                                                                                      | 1   | 2  |

B4. What has been the maximum speed for download contractually provided to your last Internet connection in the last 12 months? [tick only one]

| B4 |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| A  | Below 144 Kb/s                        | 1 |
| B  | 144 Kb/s or more and less than 2 Mb/s | 2 |
| C  | 2 Mb/s or more                        | 3 |

B5. Has your enterprise used the Internet for the following purposes in the last 12 months? (as a consumer of Internet Service)?

| B5 |                                     | Yes | No |
|----|-------------------------------------|-----|----|
| A  | Banking and financial services      | 1   | 2  |
| B  | Training and education              | 1   | 2  |
| C  | Market monitoring (e.g. prices)     | 1   | 2  |
| D  | Receiving digital goods or services | 1   | 2  |
| E  | Obtaining after-sale service        | 1   | 2  |

B6. Has your enterprise used the Internet for interaction with public authorities in the last 12 months? (Filter question)

| B6 |               |
|----|---------------|
| 1  | Yes           |
| 2  | No → Go to B9 |

#### Module E: Interactivity with Governmental Areas

B7. Has your enterprise used the Internet or other computer network to deal with public authorities in the following ways governmental in the last 12 months?

| B7 |                                                                                         | Yes | No |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | Information about loans for small companies                                             | 1   | 2  |
| B  | Information to register a business                                                      | 1   | 2  |
| C  | Information about Social Security Financing Contribution (COFINS)                       | 1   | 2  |
| D  | Information about Tax on Manufactured Product (IPI)                                     | 1   | 2  |
| E  | Information about Import and export                                                     | 1   | 2  |
| F  | Information about enterprise's termination                                              | 1   | 2  |
| G  | To get licenses and allowances                                                          | 1   | 2  |
| H  | Information about/and Income tax return                                                 | 1   | 2  |
| I  | Information about State Registration                                                    | 1   | 2  |
| J  | Information about National Social Information Registry (CNDI)                           | 1   | 2  |
| K  | Information about Labor Timing Fund (FGTS - employee's dismissal fund)                  | 1   | 2  |
| L  | Information about PIS/PASEP (PIS-Social Integration Program/ PASEP-Public Servant Fund) | 1   | 2  |
| M  | Information about the Customs Situation and Outward Tax Debt                            | 1   | 2  |
| N  | Information about Annual Social Information Report - RAIS                               | 1   | 2  |
| O  | To buy goods or services from governmental organizations                                | 1   | 2  |
| P  | To sell goods or services from governmental organizations                               | 1   | 2  |

|   |                                                         |          |     |
|---|---------------------------------------------------------|----------|-----|
| Q | To do online payments for governmental organizations    | 1        | 2   |
| R | To send proposals for an electronic bid (e-procurement) | 1        | 2   |
| S | Other relationships with public authorities             | Specify: | 1 2 |

B8. Has your enterprise had a Website / Internet site in the last 12 months? (Filter question)

| B8 |                |
|----|----------------|
| 1  | Yes            |
| 2  | No → Go to B10 |

B9. Has your enterprise's website provided the following resources in the last 12 months? (your enterprise as a provider of services via Internet)

| B9 |                                                          | Yes | No |
|----|----------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | Facilitating access to product catalogue and price lists | 1   | 2  |
| B  | Marketing the enterprise's products                      | 1   | 2  |
| C  | Providing after sales support                            | 1   | 2  |

B10. Has your enterprise used the following internal security facilities in the last 12 months?

| B10 |                                                                             | Yes      | No |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|----------|----|---|
| A   | Virus checking or protection software which is regularly updated            | 1        | 2  |   |
| B   | Anti-spyware software                                                       | 1        | 2  |   |
| C   | Firewall                                                                    | 1        | 2  |   |
| D   | Safe connection between clients and servers (e.g.: via SSL, HTTPS)          | 1        | 2  |   |
| E   | Authentication software or hardware for internal users                      | 1        | 2  |   |
| F   | Authentication software or hardware for external users (e.g.: by customers) | 1        | 2  |   |
| G   | Intrusion detection system- IDS                                             | 1        | 2  |   |
| H   | Back up of critical data about the enterprise's operations                  | 1        | 2  |   |
| I   | Offsite data back up                                                        | 1        | 2  |   |
| J   | Training program for employees in information security                      | 1        | 2  |   |
| K   | Other:                                                                      | Specify: | 1  | 2 |

B12a. Has your company updated any of the following security resources (e.g.: virus checking or protection software) in the last 12 months? (This include automatic updates)

| B12a |              | B12a |    |
|------|--------------|------|----|
|      |              | Yes  | No |
| A    | Anti-virus   | 1    | 2  |
| B    | Anti-spyware | 1    | 2  |
| C    | Firewall     | 1    | 2  |
| D    | IDS          | 1    | 2  |

**B12b.** How often does your company update its security anti-virus?

| B12b              | B12b |
|-------------------|------|
| A Daily           | 1    |
| B Weekly          | 2    |
| C Monthly         | 3    |
| D Trimestrally    | 4    |
| E Haven't updated | 5    |

**B11.** Has been possible to communicate with your company by using the following security resources in the last 12 months?

| B11                                                                 | Yes | No |
|---------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A Digital electronic signature as a client authentication mechanism | 1   | 2  |
| B Another authentication mechanism (e.g.: PIN code)                 | 1   | 2  |

| C | Use of data cryptography due to confidential reasons | 1 | 2 |
|---|------------------------------------------------------|---|---|
|---|------------------------------------------------------|---|---|

**B13.** Has your company faced security problems related to ITC in the last 12 months?

| B13                              | Yes | No |
|----------------------------------|-----|----|
| A Virus attacks                  | 1   | 2  |
| B Worms or Bots                  | 1   | 2  |
| C Trojan attacks                 | 1   | 2  |
| D Non-authorized external access | 1   | 2  |
| E Non-authorized internal access | 1   | 2  |
| F Denial of Service attack (DoS) | 1   | 2  |
| G Web server attack / resetting  | 1   | 2  |

### Module C: e-commerce via Internet (asking enterprises with Internet access)

#### Orders placed via Internet (Purchases)

**C1.** Has your enterprise ordered products/services via manually typed e-mails in the last 12 months?

| C1    |  |
|-------|--|
| 1 Yes |  |
| 2 No  |  |

**C1a.** Has your enterprise ordered products/services via Internet in the last 12 months (excluding manually typed e-mails)? (Filter question)

| C1a             |  |
|-----------------|--|
| 1 Yes           |  |
| 2 No → Go to C3 |  |

**C2.** Please indicate for 2005 the percentage of the Internet orders in relation to the total purchases (in monetary terms, excluding VAT).

| C2                              |   |
|---------------------------------|---|
| A Less than 1%                  | 1 |
| B 1% or more and less than 5%   | 2 |
| C 5% or more and less than 10%  | 3 |
| D 10% or more and less than 25% | 4 |
| E 25% or more                   | 5 |

**C3.** Has your enterprise ordered services on travel and accommodation via Internet in the last 12 months?

| C3    |  |
|-------|--|
| 1 Yes |  |
| 2 No  |  |

**C4.** Has your enterprise payed on-line for any products / services ordered via Internet in the last 12 months?

| C4    |  |
|-------|--|
| 1 Yes |  |
| 2 No  |  |

**C4a.** What kind of products and services does your company order via Internet? (Multiple answer)

| C4a                                               | Yes | No |
|---------------------------------------------------|-----|----|
| A Products (ordered online and delivered offline) | 1   | 2  |
| B Digital goods (accessed or "downloaded" online) | 1   | 2  |
| C Services (ordered online and delivered offline) | 1   | 2  |

#### Orders received via Internet (Sales)

**C5.** Has your enterprise received orders via manually typed e-mails in the last 12 months?

| C5    |  |
|-------|--|
| 1 Yes |  |
| 2 No  |  |

**C5a.** Has your enterprise received orders via Internet in the last 12 months (excluding manually typed e-mails) (Filter question)

| C5a             |  |
|-----------------|--|
| 1 Yes           |  |
| 2 No → Go to D1 |  |

**C6.** Please state the value of the turnover resulted from orders received via Internet (in monetary terms, excluding VAT), in 2006.

\_\_\_\_\_ (Number)

If you can't provide this value,→

Please indicate on estimate of the percentage of the total turnover resulted from orders received via Internet, in 2006.

\_\_\_\_\_ %

**C7.** Please provide a percentage breakdown of all Internet sales in 2006, by type of client. (estimate in percentage of the monetary values).

| C7                                                                       | Percentage |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| A B2B (Sales to other enterprises) and B2G (Sales to public authorities) | _____ %    |
| B B2C (Sales to private consumers)                                       | _____ %    |
| C TOTAL                                                                  | (100) %    |

**C8.** Please provide a percentage breakdown of all Internet sales in 2006, by destination. (estimate in percentage of the monetary values)

| C8                             | Percentage |
|--------------------------------|------------|
| A Own country                  | _____ %    |
| B Other MERCOSUL countries     | _____ %    |
| C The United States of America | _____ %    |
| D Japan                        | _____ %    |
| E China                        | _____ %    |
| F EU countries                 | _____ %    |
| G Rest of the world            | _____ %    |
| H TOTAL                        | (100) %    |

**C8a.** Please provide a percentage breakdown of all Internet sales by the type of products and services which have been sold in the last 12 months? (the total of Internet sales must be 100%)

| C8a                                               | Percentage |
|---------------------------------------------------|------------|
| A Products (ordered online and delivered offline) | _____ %    |
| B Digital goods (accessed or "downloaded" online) | _____ %    |
| C Services (ordered online and delivered offline) | _____ %    |
| D TOTAL                                           | (100) %    |

**C8b.** Which of the following benefits, if any, has your company gotten via Internet sales in the last 12 months? (Multiple answer)

| C8b                                              | Yes | No |
|--------------------------------------------------|-----|----|
| A Transaction timing decreased                   | 1   | 2  |
| B Higher quality of services for customers       | 1   | 2  |
| C Lower cost of business                         | 1   | 2  |
| D Higher sales volume and/or number of customers | 1   | 2  |
| E Keeping pace with the competition              | 1   | 2  |
| F Ability to focus on customers individually     | 1   | 2  |
| G Others Specify _____                           | 1   | 2  |

**C9.** Has your enterprise sold any products to other enterprises via a presence on specialized Internet market places in the last 12 months?

| C9 |     |
|----|-----|
| 1  | Yes |
| 2  | No  |

#### Module D: E-commerce via external computer networks other than Internet

##### Orders received via external computer networks other than Internet (Sales)

**D1.** Has your enterprise received orders via external computer networks other than Internet in the last 12 months? (Filter question)

| D1 |               |
|----|---------------|
| 1  | Yes           |
| 2  | No → Go to D3 |

**D2.** Please state the value of the turnover resulted from orders which have been received via external computer networks other than Internet (in monetary terms, excluding VAT) in the last 12 months.

\_\_\_\_\_ (National currency)

(The question continues in the next column→)

If you can't provide this value,

Please indicate on estimate of the percentage of the total turnover resulted from orders which have been received via external computer networks other than Internet in the last 12 months.

\_\_\_\_\_ %

##### Orders placed via external computer networks other than Internet (Purchases)

**D3.** Has your enterprise ordered products/services via external computer networks other than Internet in the last 12 months? (Filter question)

| D3 |               |
|----|---------------|
| 1  | Yes           |
| 2  | No → Go to D5 |

D4. Please state the value of the purchases which have resulted from orders placed via computer networks other than Internet (in monetary terms, excluding VAT) in the last 12 months.

| | | | | (National currency)

If you can't provide this value,

Please indicate an estimate of the percentage of the total purchases resulted from orders placed via computer networks other than Internet in 2005.

| | | | %

#### Orders placed via ALL types of computer networks - Internet or other (Purchases)

D5. Considering all the orders made or sent via ALL types of external computer networks (Internet or others), please indicate the percentage of these orders in relation to the total of purchases (in monetary terms, excluding VAT) in 2005.

| D5 |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
| A  | Less than 1%                        | 1 |
| B  | 1% or more and less than 25%        | 2 |
| C  | 25% or more and less than 50%       | 3 |
| D  | 50% or more and less than 75%       | 4 |
| E  | 75% or more                         | 5 |
| F  | None purchase via external networks | 9 |

#### Reasons for not selling via Internet or other computer networks

D6. Which of the following factors, if any, made it impossible or limited your company to sell via Internet or other computer network? [Multiple answer]

| D6 |                                                                                                        | Yes | No |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| A  | Your enterprise's products are not well adapted to Internet sales or other computer networks           | 1   | 2  |
| B  | Concerns about the security                                                                            | 1   | 2  |
| C  | Concern about the data confidentiality                                                                 | 1   | 2  |
| D  | Preference for keeping the current business model, e.g., face to face contact                          | 1   | 2  |
| E  | Client's system is not compatible with your company's system                                           | 1   | 2  |
| F  | Demand level from clients is not enough for online sales                                               | 1   | 2  |
| G  | Uncertainty regarding the legal factors and regulation about Internet sales or other computer networks | 1   | 2  |
| H  | Development and maintenance costs are too high                                                         | 1   | 2  |
| I  | Lack of technical skills or appropriate training to deal with the networks                             | 1   | 2  |
| J  | No limits to conduct sales via Internet or other computer networks                                     | 1   | 2  |
| K  | The sales via Internet or other computer networks is being decreased or planned to the near future     | 1   | 2  |
| L  | None of the options, once the enterprise sold via Internet or other computer networks                  | 1   | 2  |
| M  | Others: Specify _____                                                                                  | 1   | 2  |

Z1. (ONLY FOR WHO MENTIONED CODE 2 AT QUESTION A1) Why haven't your company use computers in the last 12 months?

| Z1 |                                                         | 1st mention<br>S.A. | Other mentions<br>M.A. |
|----|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| A  | Difficulty in finding computers in the region           | 1                   | 1                      |
| B  | Difficulty in finding technical support in the region   | 2                   | 2                      |
| C  | Lack of labor with informatics skills                   | 3                   | 3                      |
| D  | Cost of computer and/or the technical support too high  | 4                   | 4                      |
| E  | The kind of business doesn't need the use of computers  | 5                   | 5                      |
| F  | The value for money of the computer usage is not worthy | 6                   | 6                      |
| G  | Another reason for not using the computer → Specify:    | 9                   | 9                      |
|    | G1. Specify: _____                                      | 1                   | 1                      |
|    | G2. Specify: _____                                      | 1                   | 1                      |
|    | G3. Specify: _____                                      | 1                   | 1                      |

#### Module X: Background information

X3. Total purchases of goods and services (in monetary terms, excluding VAT), for 2005

| | | | | (National currency)

X4. Total turnover (in value terms, excluding VAT), for 2005

| | | | | (National currency)





## » Sumário Indicadores TIC EMPRESAS

### » Summary Indicators ICT ENTERPRISES

|                                                                                                                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE USAM COMPUTADORES<br><i>PROPORTION OF BUSINESSES USING COMPUTERS</i>                                                                                          | 261 |
| A2 - NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM COMPUTADORES<br><i>AVERAGE NUMBER OF EMPLOYEES USING COMPUTERS</i>                                                                                        | 262 |
| A3 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM REDE (LAN, INTRANET E EXTRANET)<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES WITH NETWORK (LAN, INTRANET and EXTRANET)</i>                                                 | 263 |
| A4 - PROPORÇÃO DE EMPREGADOS COM ACESSO À DISTÂNCIA AO SISTEMA DE COMPUTADORES DA EMPRESA<br><i>PROPORTION OF EMPLOYEES WITH REMOTE ACCESS TO THE ENTERPRISE'S COMPUTER</i>                  | 264 |
| A5 - LOCAIS DE ACESSO À DISTÂNCIA AO SISTEMA DE COMPUTADORES DA EMPRESA<br><i>REMOTE ACCESS PLACES TO THE ENTERPRISE'S COMPUTER SYSTEM</i>                                                   | 265 |
| A6 - DIFICULDADES NO RECRUTAMENTO DE PESSOAL COM HABILIDADES EM TIC<br><i>DIFFICULTIES IN RECRUITING PERSONNEL WITH ICT SKILLS</i>                                                           | 266 |
| A7 - TIPO DE DIFICULDADE ENCONTRADA NO RECRUTAMENTO<br><i>TYPE OF DIFFICULTY FACED IN RECRUITING</i>                                                                                         | 267 |
| A8 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM SISTEMA DE TI PARA GERENCIAR A REALIZAÇÃO E RECEPÇÃO DE PEDIDOS<br><i>PROPORTION OF BUSINESSES WITH IT SYSTEMS TO MANAGE THE PLACING OR RECEIPT OF ORDERS</i> | 268 |
| A9 - CONEXÃO AUTOMÁTICA DOS SISTEMAS DE TI PARA GERENCIAMENTO DE PEDIDOS<br><i>AUTOMATIC LINK FROM THE IT SYSTEMS TO ORDERS MANAGEMENT</i>                                                   | 269 |
| A10 - GRAU DE SUBSTITUIÇÃO DO CORREIO POSTAL POR MEIOS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO<br><i>SUBSTITUTION LEVEL OF TRADITIONAL POSTAL MAIL BY ELETRONIC COMMUNICATION</i>                         | 270 |
| B1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE USAM INTERNET<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES USING THE INTERNET</i>                                                                                          | 271 |
| B2 - NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM INTERNET<br><i>AVERAGE NUMBER OF EMPLOYEES USING THE INTERNET</i>                                                                                         | 272 |
| B3 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM WEBSITE<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES WITH A WEBSITE</i>                                                                                                    | 273 |
| B4 - RECURSOS OFERECIDOS PELO WEBSITE DA EMPRESA<br><i>RESOURCES PROVIDED BY THE ENTERPRISE'S WEBSITE</i>                                                                                    | 274 |
| B5 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM ACESSO À INTERNET POR TIPO DE ACESSO<br><i>PROPORTION OF BUSINESSES ACCESSING THE INTERNET BY CONNECTION</i>                                                  | 275 |
| B6 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET SEGUNDO O TIPO DE ATIVIDADE<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES USING THE INTERNET BY ACTIVITY TYPE</i>                                             | 276 |
| B7 - VELOCIDADE MÁXIMA PARA DOWNLOAD FORNECIDA PELO PROVEDOR DE INTERNET<br><i>MAXIMUM DOWNLOAD SPEED OFFERED BY THE INTERNET PROVIDER</i>                                                   | 277 |

|                                                                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| C1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS FAZENDO PEDIDOS PELA INTERNET (COMPRA)<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES PLACING ORDERS OVER THE INTERNET (PURCHASE)</i>                                      | 278 |
| C2 - PROPORÇÃO DE PEDIDOS REALIZADOS VIA INTERNET SOB O TOTAL DE COMPRAS<br><i>PROPORTION BETWEEN ORDERS VIA INTERNET AND THE TOTAL AMOUNT OF PURCHASES</i>                            | 279 |
| C3 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE REALIZAM PAGAMENTOS ONLINE<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES MAKING ONLINE PAYMENTS VIA INTERNET</i>                                                      | 280 |
| C4 - TIPOS DE BENS E SERVIÇOS ENCOMENDADOS PELA INTERNET<br><i>TYPE OF GOODS AND SERVICES ORDERED VIA INTERNET</i>                                                                     | 281 |
| C5 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS RECEBENDO PEDIDOS PELA INTERNET (VENDA)<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES RECEIVING ORDERS VIA INTERNET (SALES)</i>                                           | 282 |
| C6 - FATURAMENTO CORRESPONDENTE A PEDIDOS RECEBIDOS VIA INTERNET<br><i>SALES AMOUNT FROM ORDERS RECEIVED VIA INTERNET</i>                                                              | 283 |
| C7 - TOTAL DE VENDAS REALIZADAS PELA INTERNET POR TIPO DE CLIENTE<br><i>TOTAL OF INTERNET SALES BY CLIENT CATEGORY</i>                                                                 | 284 |
| C8 - TOTAL DE VENDAS REALIZADAS PELA INTERNET POR DESTINO<br><i>TOTAL OF INTERNET SALES BY DESTINATION</i>                                                                             | 285 |
| C9 - TOTAL DE VENDAS PELA INTERNET POR TIPO DE BENS E SERVIÇOS<br><i>TOTAL OF INTERNET SALES ACCORDING TO PRODUCTS AND SERVICES</i>                                                    | 286 |
| C10 - BENEFÍCIOS OBTIDOS ATRAVÉS DAS VENDAS PELA INTERNET<br><i>BENEFITS DUE TO INTERNET SELLING</i>                                                                                   | 287 |
| C11 - PEDIDOS RECEBIDOS ATRAVÉS DE REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES QUE NÃO A INTERNET (VENDAS)<br><i>ORDERS RECEIVED VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN THE INTERNET (SALES)</i> | 288 |
| C12 - FATURAMENTO CORRESPONDENTE A PEDIDOS RECEBIDOS PELA REDE EXTERNA DE COMPUTADORES<br><i>SALES AMOUNT FROM ORDERS RECEIVED VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN INTERNET</i>  | 289 |
| C13 - PEDIDOS FEITOS ATRAVÉS DE REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES QUE NÃO A INTERNET (COMPRAS)<br><i>ORDERS VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN THE INTERNET (PURCHASE)</i>         | 290 |
| C14 - VALOR DAS COMPRAS REALIZADAS VIA REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES<br><i>VALUE OF THE PURCHASES VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN INTERNET</i>                              | 291 |
| C15 - FATORES QUE IMPOSSIBILITARAM VENDA VIA INTERNET OU OUTRA REDE DE COMPUTADORES<br><i>FACTORS THAT DIDN'T ALLOW SALES VIA INTERNET OR EXTERNAL COMPUTER NETWORK</i>                | 292 |
| C16 - MOTIVOS PELOS QUAIS A EMPRESA NÃO USA COMPUTADORES<br><i>REASONS WHY THE ENTERPRISE DO NOT USE COMPUTERS</i>                                                                     | 294 |
| D1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET PARA INTERAGIR COM ÓRGÃOS PÚBLICOS<br><i>PROPORTION OF ENTERPRISES DEALING WITH GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS OVER THE INTERNET</i>          | 296 |
| D2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET<br><i>E-GOVERNMENT SERVICES ACCESSED OVER THE INTERNET</i>                                                                  | 297 |

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| E1 - PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS<br><i>IDENTIFIED IT SECURITY PROBLEMS</i>           | 300 |
| E2 - MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS<br><i>IT SECURITY MEASURES ADOPTED</i>                   | 301 |
| E3 - FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS<br><i>ANTIVIRUS UPDATING FREQUENCY</i>          | 303 |
| E4 - USO DE RECURSOS DE SEGURANÇA PARA COMUNICAÇÃO<br><i>COMMUNICATION SECURITY DEVICES</i> | 304 |



## A1 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE USAM COMPUTADORES

### PROPORTION OF BUSINESSES USING COMPUTERS

Percentual sobre o total de empresas da amostra\*

Percentage over the total of interviewed enterprises\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>98,76</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 98                                       |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 99,54                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 100                                      |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 100                                      |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 100                                      |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 100                                      |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 100                                      |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 95,44                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 98,34                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 98,7                                     |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 100                                      |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 98,36                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 99,23                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 99,24                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 99,27                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 92,06                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 99,36                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 99,65                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 100                                      |

\* Base: 2.030 empresas com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2.

Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.030 interviewed enterprises, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## A2 – NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM COMPUTADORES

### AVERAGE NUMBER OF EMPLOYEES USING COMPUTERS

Número médio de empregados com acesso a computadores, pelo menos 1 vez por semana, no total de empresas que usam computador\*

*Average number of employees using computers, at least once a week, over the total interviewed enterprises that use computer\**

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>              | Médias<br><i>Averages</i> |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                      | <b>17,6</b>               |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                    |                           |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                             | 9                         |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                             | 14,22                     |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                             | 26,16                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                           | 47,07                     |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                           | 91,95                     |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                           | 196,09                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                              | 428,83                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                    |                           |
| Norte                                                             | 14,15                     |
| Nordeste                                                          | 14,95                     |
| Sudeste                                                           | 19,24                     |
| Sul                                                               | 16,95                     |
| Centro-Oeste                                                      | 13,65                     |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b> |                           |
| Indústria de Transformação                                        | 16,56                     |
| Construção                                                        | 12,81                     |
| Comércio/ Reparação de Autos                                      | 16,54                     |
| Hotel/ Alimentação                                                | 9,99                      |
| Transp./ Armaz./ Comunicação                                      | 26,69                     |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços                            | 24,41                     |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV                                       | 26,2                      |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

### A3 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM REDE (LAN, INTRANET E EXTRANET)

#### PROPORTION OF ENTERPRISES WITH NETWORK (LAN, INTRANET and EXTRANET)

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*

Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | LAN/Rede sem fio<br><i>LAN/Wireless Network</i> | LAN/Rede com fio<br><i>LAN/Wire base Network</i> | Intranet  | Extranet     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>14,21</b>                                    | <b>80,46</b>                                     | <b>39</b> | <b>22,16</b> |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                 |                                                  |           |              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 11,2                                            | 74,3                                             | 33,44     | 19,63        |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 14,85                                           | 84,72                                            | 40,07     | 22,17        |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 18,92                                           | 92,5                                             | 49,49     | 26,53        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 26,2                                            | 93,62                                            | 61,15     | 31,54        |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 28,38                                           | 97,37                                            | 65,29     | 33,87        |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 48,52                                           | 100                                              | 75,9      | 61,46        |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 26,75                                           | 99,08                                            | 75,84     | 59,04        |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                 |                                                  |           |              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 18,8                                            | 87,93                                            | 46,46     | 21,69        |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 13,14                                           | 79,25                                            | 36,77     | 25,09        |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 14,62                                           | 80,77                                            | 40,07     | 21,06        |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 10,95                                           | 78,29                                            | 34,66     | 22,52        |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 19,9                                            | 82,61                                            | 43,38     | 24,34        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                 |                                                  |           |              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 16,72                                           | 78,23                                            | 35,98     | 22,29        |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 9,65                                            | 86,4                                             | 41,3      | 18,85        |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 9,39                                            | 78,02                                            | 34,89     | 17,65        |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 19,38                                           | 70,21                                            | 41,13     | 23,89        |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 17,53                                           | 87,13                                            | 42,69     | 32,26        |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 21,26                                           | 91,13                                            | 53,77     | 30,6         |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 12,83                                           | 94,7                                             | 35,95     | 29,59        |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## A4 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS CUJOS FUNCIONÁRIOS POSSUEM ACESSO REMOTO AO SISTEMA DE COMPUTADORES DA EMPRESA

### PROPORTION OF ENTERPRISES WHICH EMPLOYEES HAVE REMOTE ACCESS TO THE ENTERPRISE'S COMPUTER SYSTEM

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>16,54</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 11,98                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 18,57                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 21,52                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 32,66                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 43,03                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 49,62                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 40,08                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 11,29                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 17,02                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 16,23                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 14,33                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 27,07                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 17,9                                     |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 15,6                                     |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 11,19                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 14,7                                     |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 23,04                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 27,21                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 31,28                                    |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Funcionários que trabalhavam regularmente, durante parte do expediente (metade de um dia por semana ou mais), longe da empresa. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Employees who work regularly part of their time (half a day per week or more) away from the enterprise's regular work site. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGLbr

## A5 – LOCAIS DE ACESSO À DISTÂNCIA AO SISTEMA DE COMPUTADORES DA EMPRESA

### REMOTE ACCESS PLACES TO THE ENTERPRISE'S COMPUTER SYSTEM

Percentual sobre o total de empresas cujos funcionários têm acesso à distância\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises whose employees have remote access to the enterprise's network\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | De casa<br>From home | Do escritório de clientes ou<br>parceiros comerciais<br>From customers or other<br>external business partner's<br>premises | De outros locais<br>geograficamente dispersos<br>da mesma empresa ou<br>grupo<br>From other geographically<br>dispersed locations of the<br>same enterprise or group | Durante viagens a trabalho<br>(do hotel, aeroporto, etc.)<br>During business travel (from<br>hotel, airport) |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>66,96</b>         | <b>48,29</b>                                                                                                               | <b>57,8</b>                                                                                                                                                          | <b>58,35</b>                                                                                                 |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 61,36                | 50,9                                                                                                                       | 55,42                                                                                                                                                                | 57,13                                                                                                        |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 72,5                 | 33,22                                                                                                                      | 47,32                                                                                                                                                                | 52,38                                                                                                        |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 61,72                | 56,48                                                                                                                      | 68,53                                                                                                                                                                | 58,67                                                                                                        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 73,23                | 60,58                                                                                                                      | 73,55                                                                                                                                                                | 72,19                                                                                                        |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 75,41                | 72,48                                                                                                                      | 83,59                                                                                                                                                                | 72,46                                                                                                        |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 70,77                | 80,08                                                                                                                      | 79,77                                                                                                                                                                | 73,14                                                                                                        |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 67,43                | 78,26                                                                                                                      | 85,91                                                                                                                                                                | 91,92                                                                                                        |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 50,93                | 39,04                                                                                                                      | 65,54                                                                                                                                                                | 61,59                                                                                                        |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 57,33                | 63,96                                                                                                                      | 63,97                                                                                                                                                                | 56,67                                                                                                        |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 69,06                | 51,83                                                                                                                      | 60,28                                                                                                                                                                | 59,44                                                                                                        |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 71,91                | 30,96                                                                                                                      | 44,58                                                                                                                                                                | 56,59                                                                                                        |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 64,73                | 41,91                                                                                                                      | 57,44                                                                                                                                                                | 57,21                                                                                                        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 72,88                | 51,23                                                                                                                      | 59,3                                                                                                                                                                 | 63,29                                                                                                        |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 37,09                | 34,53                                                                                                                      | 79,47                                                                                                                                                                | 48,57                                                                                                        |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 58,66                | 46,48                                                                                                                      | 54,48                                                                                                                                                                | 54,92                                                                                                        |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 64,44                | 37,02                                                                                                                      | 36,36                                                                                                                                                                | 35,2                                                                                                         |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 74,77                | 41,12                                                                                                                      | 62,01                                                                                                                                                                | 57,08                                                                                                        |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 73,94                | 56,97                                                                                                                      | 59                                                                                                                                                                   | 64,61                                                                                                        |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 82,73                | 47,03                                                                                                                      | 46,44                                                                                                                                                                | 82,23                                                                                                        |

\* Base: 332 empresas cujos funcionários têm acesso à distância ao sistema de computadores da empresa, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 332 enterprises with 10 or more employees with remote access to the enterprise's computer system, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## A6 – DIFICULDADES NO RECRUTAMENTO DE PESSOAL COM HABILIDADES EM TIC

### DIFFICULTIES IN RECRUITING PERSONNEL WITH ICT SKILLS

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*

Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>15,76</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 13,58                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 18,25                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 19,52                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 16,24                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 18,42                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 26,65                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 15,96                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 27,06                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 21,3                                     |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 11,56                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 19,71                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 20,35                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 17,46                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 9,56                                     |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 14,76                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 17,16                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 13,91                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 17,91                                    |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 26,35                                    |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CCI.br

## A7- TIPO DE DIFICULDADE ENCONTRADA NO RECRUTAMENTO TYPE OF DIFFICULTY FACED IN RECRUITING

Percentual sobre o total de empresas que encontram dificuldades no recrutamento\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with difficulties in recruiting personnel with ICT skills\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Pessoas com as habilidades<br>requeridas no uso de aplicações de<br>TIC em falta<br>Personnel with required skills in the<br>use of ICT applications unavailable | Especialistas em TIC com as<br>habilidades requeridas em falta<br>ICT specialists with the required skills<br>unavailable | Altos custos de remuneração para<br>especialistas em TIC<br>High remuneration costs of ICT<br>specialists |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>84,35</b>                                                                                                                                                     | <b>56,28</b>                                                                                                              | <b>43,41</b>                                                                                              |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                           |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 84,69                                                                                                                                                            | 54,74                                                                                                                     | 38,16                                                                                                     |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 83,22                                                                                                                                                            | 55,03                                                                                                                     | 51,79                                                                                                     |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 82,81                                                                                                                                                            | 59,63                                                                                                                     | 41,29                                                                                                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 91,65                                                                                                                                                            | 61,47                                                                                                                     | 38,48                                                                                                     |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 85,39                                                                                                                                                            | 74,56                                                                                                                     | 48,1                                                                                                      |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 95,26                                                                                                                                                            | 62,66                                                                                                                     | 34,38                                                                                                     |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 51,1                                                                                                                                                             | 97,14                                                                                                                     | 85,79                                                                                                     |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                           |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 81,97                                                                                                                                                            | 77,33                                                                                                                     | 48,27                                                                                                     |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 82,9                                                                                                                                                             | 68,58                                                                                                                     | 68,29                                                                                                     |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 79,49                                                                                                                                                            | 43,55                                                                                                                     | 33,32                                                                                                     |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 91,24                                                                                                                                                            | 59,7                                                                                                                      | 35,9                                                                                                      |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 90,94                                                                                                                                                            | 63,23                                                                                                                     | 55,97                                                                                                     |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                                           |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 83,56                                                                                                                                                            | 58,43                                                                                                                     | 41,2                                                                                                      |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 89,46                                                                                                                                                            | 47,52                                                                                                                     | 35,37                                                                                                     |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 80,25                                                                                                                                                            | 46,76                                                                                                                     | 46,52                                                                                                     |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 99,58                                                                                                                                                            | 69,25                                                                                                                     | 57,21                                                                                                     |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 80,11                                                                                                                                                            | 68,03                                                                                                                     | 46,48                                                                                                     |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 87,25                                                                                                                                                            | 64,83                                                                                                                     | 34,81                                                                                                     |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 100                                                                                                                                                              | 75,1                                                                                                                      | 29,08                                                                                                     |

\* Base: 316 empresas, com 10 funcionários ou mais, que enfrentaram dificuldades no recrutamento de funcionários com habilidades em TIC, em 2005, e que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 316 enterprises with 10 or more employees that faced difficulties in recruiting personnel with ICT skills, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CCI.br

## A8 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM SISTEMA DE TI PARA GERENCIAR A REALIZAÇÃO E RECEPÇÃO DE PEDIDOS

### PROPORTION OF BUSINESSES WITH IT SYSTEMS TO MANAGE THE PLACING OR RECEIPT OF ORDERS

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*

Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>39,22</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 32,44                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 41,34                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 54,31                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,32                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,78                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 83,06                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 64,68                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 31,13                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 39,93                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 36,89                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 46,27                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 39,95                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 34,17                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 39,45                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 44,55                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 41,09                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 32,48                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 36,8                                     |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 24,94                                    |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2 Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## A9 – CONEXÃO AUTOMÁTICA DOS SISTEMAS DE TI PARA GERENCIAMENTO DE PEDIDOS

### AUTOMATIC LINK FROM THE IT SYSTEMS TO ORDERS MANAGEMENT

Percentual sobre o total de empresas que possuem sistemas de TI para gerenciar a realização e recepção de pedidos\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with IT systems to manage the placing or receipt of orders\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Sistema interno para novos pedidos de estoques de reposição<br>Internal system for new stock replacement orders | Sistemas de faturamento e pagamento<br>Invoicing and payment systems | Sistema de gerenciamento de operações de produção, logística ou de serviços<br>System for the management of production, logistics or service operations | Sistemas comerciais de fornecedores (fora do grupo empresarial)<br>Supplier's commercial system (for suppliers outside the conglomerate) | Sistemas comerciais de clientes (fora do grupo empresarial)<br>Customer's commercial system (for customers outside the conglomerate) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>70,58</b>                                                                                                    | <b>83,01</b>                                                         | <b>69,14</b>                                                                                                                                            | <b>54,57</b>                                                                                                                             | <b>46,39</b>                                                                                                                         |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                 |                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 69,12                                                                                                           | 79,23                                                                | 60,78                                                                                                                                                   | 53,81                                                                                                                                    | 42,46                                                                                                                                |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 68,47                                                                                                           | 82,75                                                                | 74,1                                                                                                                                                    | 51,97                                                                                                                                    | 48,59                                                                                                                                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 78                                                                                                              | 90,97                                                                | 76,71                                                                                                                                                   | 63,8                                                                                                                                     | 52,19                                                                                                                                |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 72,98                                                                                                           | 90,97                                                                | 79,25                                                                                                                                                   | 57,6                                                                                                                                     | 49,56                                                                                                                                |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 80,08                                                                                                           | 89,59                                                                | 83,32                                                                                                                                                   | 48,45                                                                                                                                    | 45,82                                                                                                                                |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 70,04                                                                                                           | 84,11                                                                | 83,24                                                                                                                                                   | 47,71                                                                                                                                    | 62,41                                                                                                                                |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 70,86                                                                                                           | 93,52                                                                | 78,4                                                                                                                                                    | 63,3                                                                                                                                     | 36,65                                                                                                                                |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                 |                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 68,3                                                                                                            | 79,7                                                                 | 64,57                                                                                                                                                   | 57,03                                                                                                                                    | 56,84                                                                                                                                |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 64                                                                                                              | 73,19                                                                | 63,35                                                                                                                                                   | 44,42                                                                                                                                    | 47,04                                                                                                                                |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 71,53                                                                                                           | 86,28                                                                | 70,05                                                                                                                                                   | 58,16                                                                                                                                    | 47,03                                                                                                                                |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 70,95                                                                                                           | 82,84                                                                | 68,56                                                                                                                                                   | 50,88                                                                                                                                    | 41,71                                                                                                                                |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 75,79                                                                                                           | 80,1                                                                 | 77,28                                                                                                                                                   | 59,24                                                                                                                                    | 51,73                                                                                                                                |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                 |                                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 70,39                                                                                                           | 91,83                                                                | 73,64                                                                                                                                                   | 56,05                                                                                                                                    | 41,01                                                                                                                                |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 51,9                                                                                                            | 76,63                                                                | 58,95                                                                                                                                                   | 45,99                                                                                                                                    | 41,64                                                                                                                                |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 80,27                                                                                                           | 81,82                                                                | 69,05                                                                                                                                                   | 59,26                                                                                                                                    | 48,99                                                                                                                                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 67,32                                                                                                           | 81,07                                                                | 67,34                                                                                                                                                   | 40,93                                                                                                                                    | 51,16                                                                                                                                |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 55,13                                                                                                           | 79,49                                                                | 77,38                                                                                                                                                   | 51,47                                                                                                                                    | 41,75                                                                                                                                |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 55,1                                                                                                            | 76,02                                                                | 63,45                                                                                                                                                   | 48,82                                                                                                                                    | 49,09                                                                                                                                |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 52,31                                                                                                           | 90,78                                                                | 68,74                                                                                                                                                   | 58,71                                                                                                                                    | 44,74                                                                                                                                |

Fonte Source: CCI.br

\* Base: 786 empresas que possuem sistemas de TI (Tecnologia da Informação) para gerenciar a realização e recepção de pedidos, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 786 enterprises with 10 or more employees and IT systems to manage the placing or receipt of orders, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## A10 – GRAU DE SUBSTITUIÇÃO DO CORREIO POSTAL POR MEIOS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO

### SUBSTITUTION LEVEL OF TRADITIONAL POSTAL MAIL BY ELETRONIC COMMUNICATION

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Nenhum<br>No substitution | Baixo<br>Low | Alto<br>High | Substituição quase completa<br>Most or all substituted | Não respondeu<br>No response |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>18,12</b>              | <b>37,17</b> | <b>28,81</b> | <b>15,71</b>                                           | <b>0,19</b>                  |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                           |              |              |                                                        |                              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 21,05                     | 38,84        | 28,83        | 11,15                                                  | 0,13                         |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 17,6                      | 37,93        | 24,57        | 19,52                                                  | 0,39                         |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 10,4                      | 29,52        | 35,14        | 24,94                                                  | -                            |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 6,83                      | 34,53        | 37,03        | 21,53                                                  | 0,07                         |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 6,15                      | 27,37        | 37,42        | 29,06                                                  | -                            |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 18,54                     | 18,5         | 44           | 18,96                                                  | -                            |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 1,32                      | 16,82        | 43,85        | 37,43                                                  | 0,57                         |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                           |              |              |                                                        |                              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 22,7                      | 41,87        | 20,44        | 13,2                                                   | 1,78                         |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 23,36                     | 43,34        | 21,56        | 11,74                                                  | -                            |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 18,61                     | 34,07        | 30,12        | 17,01                                                  | 0,2                          |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 14,7                      | 39,54        | 33,14        | 12,61                                                  | 0,01                         |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 12                        | 40,18        | 24,44        | 23,34                                                  | 0,05                         |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                           |              |              |                                                        |                              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 14,42                     | 31,67        | 34,01        | 19,91                                                  | -                            |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 11,76                     | 42,85        | 30,13        | 15,26                                                  | -                            |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 22,22                     | 41,42        | 26,12        | 9,78                                                   | 0,46                         |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 26,08                     | 36,12        | 21,11        | 16,65                                                  | 0,05                         |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 14,78                     | 35,94        | 29,07        | 20,22                                                  | -                            |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 14,42                     | 33,96        | 29,74        | 21,88                                                  | -                            |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 9,61                      | 44,16        | 23,93        | 22,03                                                  | 0,26                         |

Fonte Source: CGL.br

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises with 10 or more employees, using computers, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B1 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE USAM INTERNET PROPORTION OF ENTERPRISES USING THE INTERNET

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
 Percentage over the total of interviewed enterprises using computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>96,29</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 94,94                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 97,12                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 98,9                                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 100                                      |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 99,88                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 99,53                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 100                                      |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 90,79                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 87,65                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 98,01                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 97,88                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 97,6                                     |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 97,43                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 99,86                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 95,2                                     |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 87,35                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 98,45                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 99,25                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 96,19                                    |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises with 10 or more employees, using computers, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B2 – NÚMERO DE EMPREGADOS QUE USAM INTERNET

### AVERAGE NUMBER OF EMPLOYEES USING THE INTERNET

Número médio de empregados com acesso à internet, pelo menos 1 vez por semana, no total de empresas que usam internet\*

*Average number of employees with Internet access, at least once a week, over the total interviewed enterprises with Internet access\**

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>              | Médias<br><i>Averages</i> |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                      | <b>13,4</b>               |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                    |                           |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                             | 5,81                      |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                             | 11,96                     |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                             | 20,79                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                           | 39,14                     |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                           | 70,04                     |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                           | 162,8                     |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                              | 230,69                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                    |                           |
| Norte                                                             | 11,77                     |
| North                                                             |                           |
| Nordeste                                                          | 11,32                     |
| Northeast                                                         |                           |
| Sudeste                                                           | 13,82                     |
| Southeast                                                         |                           |
| Sul                                                               | 14,4                      |
| South                                                             |                           |
| Centro-Oeste                                                      | 11,59                     |
| Center-West                                                       |                           |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b> |                           |
| Indústria de Transformação                                        | 12,96                     |
| Manufacturing                                                     |                           |
| Construção                                                        | 11,43                     |
| Construction                                                      |                           |
| Comércio/ Reparação de Autos                                      | 10,81                     |
| Car Sale/Repair                                                   |                           |
| Hotel/ Alimentação                                                | 7,96                      |
| Hotels and restaurants                                            |                           |
| Transp./ Armaz./ Comunicação                                      | 18,08                     |
| Transport, storage and communication                              |                           |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços                            | 22,54                     |
| Real estate activities                                            |                           |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV                                       | 23,02                     |
| Movies/Video/Radio/TV                                             |                           |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CCI.br

## B3 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM WEBSITE

### PROPORTION OF ENTERPRISES WITH A WEBSITE

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>59,06</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 49,4                                     |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 66,59                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 74,31                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 77,94                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 85,21                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 89,14                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 78,59                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 44,87                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 41,31                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 63,91                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 57,68                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 62,43                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 62,43                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 43,68                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 49,33                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 84,82                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 57,86                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 75,88                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 61,04                                    |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B4 – RECURSOS OFERECIDOS PELO WEBSITE DA EMPRESA

### RESOURCES PROVIDED BY THE ENTERPRISE'S WEBSITE

Percentual sobre o total de empresas que possuem website\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with a website\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab variables</i>                        | Facilitar o acesso aos catálogos de produtos e listas de preços<br><i>Facilitating access to product catalogues and price lists</i> | Comercializar os produtos da empresa<br><i>Marketing the enterprise's products</i> | Fornecer suporte pós-venda<br><i>Providing after sales support</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>64</b>                                                                                                                           | <b>58,88</b>                                                                       | <b>47,59</b>                                                       |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                    |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 63,58                                                                                                                               | 64,74                                                                              | 48,27                                                              |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 67,79                                                                                                                               | 53,26                                                                              | 45,77                                                              |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 60,43                                                                                                                               | 64,35                                                                              | 47,75                                                              |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 59,82                                                                                                                               | 46,39                                                                              | 53,45                                                              |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 49,69                                                                                                                               | 44,28                                                                              | 39,13                                                              |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 63,39                                                                                                                               | 46,06                                                                              | 50,59                                                              |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 53,09                                                                                                                               | 30,86                                                                              | 61,7                                                               |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                    |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 69,37                                                                                                                               | 59,74                                                                              | 54,88                                                              |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 58,71                                                                                                                               | 52,58                                                                              | 46,87                                                              |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 61,22                                                                                                                               | 57,15                                                                              | 45,49                                                              |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 73,75                                                                                                                               | 63,91                                                                              | 50,35                                                              |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 64,13                                                                                                                               | 65,87                                                                              | 54,93                                                              |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                    |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 63,61                                                                                                                               | 55                                                                                 | 45,7                                                               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 52,52                                                                                                                               | 59,38                                                                              | 48,46                                                              |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 64                                                                                                                                  | 54,2                                                                               | 46,01                                                              |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 86,82                                                                                                                               | 77,02                                                                              | 52,76                                                              |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 57,73                                                                                                                               | 62,52                                                                              | 53,45                                                              |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 57,91                                                                                                                               | 62,47                                                                              | 49,19                                                              |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 65,24                                                                                                                               | 67,81                                                                              | 28,02                                                              |

Fonte Source: CGL.br

\* Base: 1.440 empresas que possuem website, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.440 enterprises with a website, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B5 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS COM ACESSO À INTERNET POR TIPO DE ACESSO

### PROPORTION OF BUSINESSES ACCESSING THE INTERNET BY CONNECTION

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Porcentagem (%)<br>Percentage (%)                                           | Modem Tradicional<br>Traditional Modem | Conexão ISDN<br>ISDN Connection | Conexão DSL (ADSL, etc.)<br>DSL Connection (ADSL, etc.) | Outra conexão fixa à internet (a cabo, linha alugada, etc.)<br>Other fixed Internet connection (cable, rented line, etc.) | Conexão de banda larga móvel<br>Mobile wide band connection | Conexão de banda estreita móvel<br>Mobile narrow band connection |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>45,07</b>                           | <b>10,95</b>                    | <b>57,95</b>                                            | <b>20,46</b>                                                                                                              | <b>23,95</b>                                                | <b>5,72</b>                                                      |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                        |                                 |                                                         |                                                                                                                           |                                                             |                                                                  |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 51,18                                  | 7,52                            | 50,37                                                   | 18,12                                                                                                                     | 26,15                                                       | 4,59                                                             |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 40,72                                  | 14,56                           | 65,24                                                   | 20,21                                                                                                                     | 20,98                                                       | 5,24                                                             |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 35,32                                  | 14,26                           | 70,74                                                   | 21,4                                                                                                                      | 20,42                                                       | 8,41                                                             |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 28,69                                  | 16,37                           | 67,47                                                   | 34,42                                                                                                                     | 22,8                                                        | 10,05                                                            |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 26,44                                  | 13,81                           | 70,86                                                   | 34,85                                                                                                                     | 18,72                                                       | 14,86                                                            |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 36,1                                   | 34,22                           | 68,53                                                   | 63,96                                                                                                                     | 42,11                                                       | 24,26                                                            |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 55,63                                  | 17,27                           | 70,97                                                   | 32,72                                                                                                                     | 30,95                                                       | 13,26                                                            |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                        |                                 |                                                         |                                                                                                                           |                                                             |                                                                  |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 58,6                                   | 15,15                           | 42,25                                                   | 24,24                                                                                                                     | 18,02                                                       | 9,49                                                             |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 53,56                                  | 16,64                           | 50,95                                                   | 27,67                                                                                                                     | 30,77                                                       | 17,17                                                            |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 49,41                                  | 12,1                            | 50,39                                                   | 22,36                                                                                                                     | 28,33                                                       | 3,89                                                             |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 28,22                                  | 4,01                            | 75,87                                                   | 11,87                                                                                                                     | 12,92                                                       | 3,65                                                             |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 38,93                                  | 10,35                           | 84,24                                                   | 16,48                                                                                                                     | 13,36                                                       | 4,7                                                              |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                        |                                 |                                                         |                                                                                                                           |                                                             |                                                                  |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 47,81                                  | 10,97                           | 57,84                                                   | 20,2                                                                                                                      | 24,93                                                       | 4,77                                                             |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 48,88                                  | 9,74                            | 59,68                                                   | 23,83                                                                                                                     | 22,97                                                       | 8,44                                                             |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 45,37                                  | 9,39                            | 54,29                                                   | 17,1                                                                                                                      | 22,82                                                       | 4,12                                                             |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 48,33                                  | 13,06                           | 53,7                                                    | 30                                                                                                                        | 20,59                                                       | 6,49                                                             |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 46,89                                  | 12,25                           | 58,32                                                   | 27,42                                                                                                                     | 25,4                                                        | 9,36                                                             |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 35,6                                   | 14,43                           | 69,23                                                   | 20,18                                                                                                                     | 26,96                                                       | 8,83                                                             |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 15,51                                  | 9,57                            | 70,08                                                   | 32,78                                                                                                                     | 15,9                                                        | 3,85                                                             |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B6 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET SEGUNDO O TIPO DE ATIVIDADE

### PROPORTION OF ENTERPRISES USING THE INTERNET BY ACTIVITY TYPE

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Serviços bancários e<br>financeiros<br>Banking and financial<br>services | Treinamento e<br>educação<br>Training and<br>education | Monitoramento de<br>mercado (ex. preços)<br>Market monitoring<br>(e.g. prices) | Recepção de bens ou<br>serviços digitais<br>Reception of digital<br>goods or services | Obtenção de serviços<br>pós-venda<br>Obtainment of after-<br>sales service |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>78,96</b>                                                             | <b>26,8</b>                                            | <b>56,2</b>                                                                    | <b>43,66</b>                                                                          | <b>38,92</b>                                                               |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                          |                                                        |                                                                                |                                                                                       |                                                                            |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 74,21                                                                    | 26,68                                                  | 56,33                                                                          | 41,61                                                                                 | 37,13                                                                      |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 82,76                                                                    | 24,44                                                  | 53,27                                                                          | 42,09                                                                                 | 37,39                                                                      |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 86,56                                                                    | 27,16                                                  | 57,82                                                                          | 51,3                                                                                  | 45,09                                                                      |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 88,27                                                                    | 35,73                                                  | 62,29                                                                          | 54,93                                                                                 | 47,94                                                                      |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 89,44                                                                    | 34,13                                                  | 72,3                                                                           | 56,81                                                                                 | 50,96                                                                      |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 93,21                                                                    | 42,16                                                  | 63,79                                                                          | 51,94                                                                                 | 63,63                                                                      |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 89,27                                                                    | 47,6                                                   | 67,17                                                                          | 61,44                                                                                 | 55,94                                                                      |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                          |                                                        |                                                                                |                                                                                       |                                                                            |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 72,54                                                                    | 26,11                                                  | 57,39                                                                          | 40,69                                                                                 | 35,54                                                                      |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 74,38                                                                    | 28,51                                                  | 58,51                                                                          | 43,19                                                                                 | 42,74                                                                      |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 79,98                                                                    | 27,15                                                  | 55,39                                                                          | 42,91                                                                                 | 39,22                                                                      |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 78,92                                                                    | 24,75                                                  | 58,09                                                                          | 44,48                                                                                 | 35,11                                                                      |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 82,08                                                                    | 27,45                                                  | 52,58                                                                          | 49,36                                                                                 | 42,82                                                                      |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                          |                                                        |                                                                                |                                                                                       |                                                                            |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 84,98                                                                    | 17,2                                                   | 53,14                                                                          | 42,11                                                                                 | 35,94                                                                      |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 75,64                                                                    | 32,45                                                  | 60,79                                                                          | 48,02                                                                                 | 34,79                                                                      |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 75,64                                                                    | 30,87                                                  | 54,54                                                                          | 41,94                                                                                 | 38,41                                                                      |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 77,64                                                                    | 25,9                                                   | 63,34                                                                          | 44,27                                                                                 | 43,63                                                                      |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 71,07                                                                    | 21,51                                                  | 55,93                                                                          | 37,45                                                                                 | 37,11                                                                      |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 82,52                                                                    | 34,69                                                  | 60,45                                                                          | 52,75                                                                                 | 47,76                                                                      |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 79,05                                                                    | 36,31                                                  | 80,82                                                                          | 41,07                                                                                 | 28,99                                                                      |

Fonte Source: CCI.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## B7 – VELOCIDADE MÁXIMA PARA DOWNLOAD FORNECIDA PELO PROVEDOR DE INTERNET MAXIMUM DOWNLOAD SPEED OFFERED BY THE INTERNET PROVIDER

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Inferior a 144 kb/s<br>Below 144 kb/s | 144 kb/s ou mais e menos<br>de 2 Mb/s<br>144 kb/s or more and less<br>than 2 Mb/s | 2 Mb/s ou mais<br>2 Mb/s or more | Não respondeu<br>No response |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>24,09</b>                          | <b>44,1</b>                                                                       | <b>13,48</b>                     | <b>18,33</b>                 |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                       |                                                                                   |                                  |                              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 24,19                                 | 41,02                                                                             | 13,44                            | 21,35                        |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 24,87                                 | 46                                                                                | 13,46                            | 15,66                        |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 20,7                                  | 51,55                                                                             | 13,62                            | 14,12                        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 25,7                                  | 47,68                                                                             | 15,81                            | 10,81                        |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 25,16                                 | 52,58                                                                             | 8,29                             | 13,96                        |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 17,06                                 | 53,38                                                                             | 11,98                            | 17,58                        |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 14,61                                 | 61,11                                                                             | 12,16                            | 12,13                        |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                       |                                                                                   |                                  |                              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 28,42                                 | 35,34                                                                             | 7,86                             | 28,38                        |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 30,52                                 | 37,26                                                                             | 15,87                            | 16,35                        |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 24,76                                 | 39,75                                                                             | 13,95                            | 21,54                        |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 20,11                                 | 59,74                                                                             | 10,32                            | 9,83                         |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 17,42                                 | 48,6                                                                              | 17,73                            | 16,25                        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                       |                                                                                   |                                  |                              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 27,2                                  | 39,33                                                                             | 12                               | 21,47                        |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 18,64                                 | 47,99                                                                             | 11,15                            | 22,22                        |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 24,91                                 | 47,82                                                                             | 11,8                             | 15,47                        |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 21,4                                  | 37,65                                                                             | 15,37                            | 25,59                        |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 22,78                                 | 46,21                                                                             | 11,94                            | 19,07                        |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 19,08                                 | 43,32                                                                             | 22,64                            | 14,97                        |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 41,43                                 | 43,63                                                                             | 10,25                            | 4,69                         |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## C1 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS FAZENDO PEDIDOS PELA INTERNET (COMPRA)

### PROPORTION OF ENTERPRISES PLACING ORDERS OVER THE INTERNET (PURCHASE)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Já fez pedido via email,<br>internet ou rede externa<br>Have ordered via e-mail, Internet or<br>external computer networks | Via e-mail digitado manualmente<br>Via manually typed e-mail | Por formulário web<br>Via web form |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>54,59</b>                                                                                                               | <b>44,09</b>                                                 | <b>30,02</b>                       |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                            |                                                              |                                    |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 49,66                                                                                                                      | 39,33                                                        | 26,5                               |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 56,37                                                                                                                      | 45,4                                                         | 31,72                              |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 66,76                                                                                                                      | 57,47                                                        | 36,32                              |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 68,42                                                                                                                      | 55,36                                                        | 38,58                              |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 62,81                                                                                                                      | 55,01                                                        | 42,04                              |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 73,47                                                                                                                      | 63,97                                                        | 47,11                              |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 84,15                                                                                                                      | 76,01                                                        | 59,96                              |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                            |                                                              |                                    |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 51,57                                                                                                                      | 40,95                                                        | 30,82                              |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 49,7                                                                                                                       | 38,83                                                        | 21,95                              |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 55,25                                                                                                                      | 44,67                                                        | 31,81                              |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 53,87                                                                                                                      | 46                                                           | 29,94                              |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 61,17                                                                                                                      | 44,47                                                        | 29,55                              |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                            |                                                              |                                    |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 54,57                                                                                                                      | 45,77                                                        | 29,38                              |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 55,34                                                                                                                      | 45,2                                                         | 27,84                              |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 54,45                                                                                                                      | 42,02                                                        | 31,02                              |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 48,45                                                                                                                      | 37,71                                                        | 23,77                              |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 45,25                                                                                                                      | 37,72                                                        | 22,26                              |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 62,55                                                                                                                      | 52,94                                                        | 36,08                              |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 52,67                                                                                                                      | 34,26                                                        | 39,58                              |

Fonte: Source: CGL.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses, excluindo e-mails digitados manualmente (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months, excluding manually typed e-mails (survey carried through August/September 2005).

## C2 – PROPORÇÃO DE PEDIDOS REALIZADOS VIA INTERNET SOB O TOTAL DE COMPRAS PROPORTION BETWEEN ORDERS VIA INTERNET AND THE TOTAL AMOUNT OF PURCHASES

Percentual sobre o total de empresas que realizaram pedidos pela internet (compra)\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that have placed orders over the Internet (purchase)\*

| Porcentagem (%)<br>Percentage (%)                                           | Menos de 1%<br>Less than 1% | De 1% a 5%<br>From 1% to 5% | De 5% a 10%<br>From 5% to 10% | De 10% a 25%<br>From 10% to 25% | 25% ou mais<br>25% or more | Não sabe<br>Don't know |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>21,5</b>                 | <b>22,72</b>                | <b>16,94</b>                  | <b>9,57</b>                     | <b>15,49</b>               | <b>13,77</b>           |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                             |                             |                               |                                 |                            |                        |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 21,09                       | 21,38                       | 20,8                          | 9,65                            | 13,89                      | 13,17                  |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 25,68                       | 26,05                       | 14,24                         | 10,19                           | 12,2                       | 11,64                  |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 14,86                       | 24,32                       | 7,44                          | 8,22                            | 26,97                      | 18,18                  |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 17,91                       | 17,8                        | 20,78                         | 7,3                             | 18,36                      | 17,83                  |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 20                          | 17,19                       | 6,43                          | 18,39                           | 21,07                      | 16,93                  |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 10,03                       | 16,72                       | 20,26                         | 1,54                            | 23,81                      | 27,64                  |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 21,42                       | 11,21                       | 17,37                         | 0,8                             | 36,59                      | 12,62                  |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                             |                             |                               |                                 |                            |                        |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 11                          | 31,05                       | 10,92                         | 12,8                            | 9,36                       | 24,88                  |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 19,22                       | 13,12                       | 19,16                         | 20,3                            | 11,65                      | 16,55                  |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 23,7                        | 25,87                       | 17,52                         | 7                               | 14,23                      | 11,68                  |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 19,94                       | 15,72                       | 16,51                         | 9,05                            | 22,96                      | 15,81                  |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 16,05                       | 24,55                       | 13,8                          | 17,34                           | 12,22                      | 16,03                  |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                             |                             |                               |                                 |                            |                        |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 20,49                       | 22,7                        | 10,21                         | 10,48                           | 16,29                      | 19,82                  |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 28,27                       | 34,44                       | 16,56                         | 6,82                            | 6,3                        | 7,6                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 22,98                       | 23,4                        | 19,75                         | 8,88                            | 15,5                       | 9,49                   |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 6,82                        | 40,64                       | 13,68                         | 6,66                            | 5,58                       | 26,63                  |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 31,35                       | 14,62                       | 22,41                         | 5,07                            | 11,18                      | 15,38                  |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 19,45                       | 13                          | 20,44                         | 12,31                           | 22,76                      | 12,03                  |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 4,45                        | 29,85                       | 21,75                         | 25,29                           | 5,3                        | 13,36                  |

\* Base: 579 empresas que fizeram pedidos pela internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 579 enterprises with 10 or more employees that ordered via Internet, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

### C3 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE REALIZAM PAGAMENTOS ONLINE

#### PROPORTION OF ENTERPRISES MAKING ONLINE PAYMENTS VIA INTERNET

Percentual sobre o total de empresas que realizaram pedidos pela internet (compra)\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises placing orders via Internet (purchase)\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>63,54</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 64,26                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 58,42                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 69,71                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 66,41                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 79,07                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 65,56                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 68,06                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 57,62                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 59,78                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 62,68                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 67,72                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 66,33                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 67,33                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 77,67                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 57,95                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 58,96                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 71,76                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 63,89                                    |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 75,96                                    |

\* Base: 579 empresas que fizeram pedidos pela internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 579 enterprises with 10 or more employees that ordered via Internet, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## C4 – TIPOS DE BENS E SERVIÇOS ENCOMENDADOS PELA INTERNET

### TYPE OF GOODS AND SERVICES ORDERED VIA INTERNET

Percentual sobre o total de empresas que realizaram pedidos pela internet (compra)\*

Percentage over the total of interviewed enterprises placing orders via Internet (purchase)\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Produtos (encomendados<br>online e entregues offline)<br>Goods (ordered online and<br>delivered offline) | Bens digitais (acessados<br>ou "baixados" online)<br>Digital products (downloaded or<br>accessed online) | Serviços (encomendados<br>online e entregues offline)<br>Services (ordered online<br>and delivered offline) |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>77,87</b>                                                                                             | <b>32,04</b>                                                                                             | <b>44,57</b>                                                                                                |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                             |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 79,09                                                                                                    | 30,17                                                                                                    | 37,83                                                                                                       |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 73,75                                                                                                    | 27,38                                                                                                    | 47,31                                                                                                       |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 82,23                                                                                                    | 37,26                                                                                                    | 53,4                                                                                                        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 79,17                                                                                                    | 48,9                                                                                                     | 55,17                                                                                                       |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 83,92                                                                                                    | 50,04                                                                                                    | 61,65                                                                                                       |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 81,33                                                                                                    | 53,97                                                                                                    | 58,85                                                                                                       |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 73,46                                                                                                    | 41,93                                                                                                    | 73,42                                                                                                       |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                             |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 88,58                                                                                                    | 35,04                                                                                                    | 45,72                                                                                                       |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 82,03                                                                                                    | 31,77                                                                                                    | 42,88                                                                                                       |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 77,87                                                                                                    | 31,75                                                                                                    | 41,96                                                                                                       |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 71,73                                                                                                    | 32,31                                                                                                    | 55,13                                                                                                       |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 84,99                                                                                                    | 32,4                                                                                                     | 37,1                                                                                                        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                             |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 71,15                                                                                                    | 40,14                                                                                                    | 41,71                                                                                                       |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 80,48                                                                                                    | 29,4                                                                                                     | 53,93                                                                                                       |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 77,51                                                                                                    | 21,56                                                                                                    | 38,38                                                                                                       |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 80,4                                                                                                     | 34,4                                                                                                     | 36,85                                                                                                       |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 83,45                                                                                                    | 50,95                                                                                                    | 53,47                                                                                                       |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 85,91                                                                                                    | 37,51                                                                                                    | 59,84                                                                                                       |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 88,64                                                                                                    | 55,28                                                                                                    | 63,73                                                                                                       |

\* Base: 579 empresas que fizeram pedidos pela internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 579 enterprises with 10 or more employees that ordered via Internet, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CGL.br

## C5 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS RECEBENDO PEDIDOS PELA INTERNET (VENDA)

### PROPORTION OF ENTERPRISES RECEIVING ORDERS VIA INTERNET (SALES)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that have Internet access\*

| Percentual (%)<br>Percentage (%)                                            | Já recebeu pedido via email,<br>internet ou rede externa<br>Have received via e-mail, Internet or<br>external computer networks | Via e-mail digitado manualmente<br>Via manually typed e-mail | Por formulário web<br>Via web form |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>62,2</b>                                                                                                                     | <b>57,98</b>                                                 | <b>28,46</b>                       |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                                 |                                                              |                                    |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 60,85                                                                                                                           | 57,01                                                        | 27,97                              |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 62,18                                                                                                                           | 57,73                                                        | 28,06                              |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 65,55                                                                                                                           | 61,35                                                        | 33,14                              |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 70,88                                                                                                                           | 66,15                                                        | 29,23                              |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 60,36                                                                                                                           | 51,59                                                        | 23,5                               |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,72                                                                                                                           | 53,9                                                         | 28,84                              |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 72,66                                                                                                                           | 63,67                                                        | 25,99                              |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                                 |                                                              |                                    |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 49,45                                                                                                                           | 44,65                                                        | 15,98                              |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 50,21                                                                                                                           | 47,25                                                        | 23,7                               |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 65,84                                                                                                                           | 61,99                                                        | 29,42                              |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 59,7                                                                                                                            | 55,71                                                        | 30,44                              |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 67,68                                                                                                                           | 58,18                                                        | 29,51                              |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                                 |                                                              |                                    |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 73,38                                                                                                                           | 69,25                                                        | 33,83                              |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 57,17                                                                                                                           | 50,87                                                        | 20,01                              |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 56,1                                                                                                                            | 52,11                                                        | 27,58                              |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 62,8                                                                                                                            | 60,82                                                        | 35,48                              |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 53,09                                                                                                                           | 46,86                                                        | 13,22                              |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 64,01                                                                                                                           | 59,97                                                        | 28,28                              |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 55,7                                                                                                                            | 50,4                                                         | 32,62                              |

Fonte: Source: CCI.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses, excluindo e-mails digitados manualmente (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, and 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months, excluding manually typed e-mails (survey carried through August/September 2005).

## C6 – FATURAMENTO CORRESPONDENTE A PEDIDOS RECEBIDOS VIA INTERNET SALES AMOUNT FROM ORDERS RECEIVED VIA INTERNET

Valor médio, em reais, excluindo impostos, em 2005\*  
2005 average value in Brazilian Reais, excluding taxes

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Médias<br><i>Average</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>241.910,00</b>        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 20.530,00                |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 57.810,00                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 129.020,00               |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 1.181.240,00             |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 27.320,00                |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 2.504.420,00             |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 36.847.870,00            |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 55.030,00                |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 1.796.940,00             |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 137.990,00               |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 113.210,00               |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 25.960,00                |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 645.470,00               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 498.910,00               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 42.410,00                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 29.620,00                |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 95.840,00                |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 90.920,00                |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 21.230,00                |

\* Base: 1.930 empresas que receberam pedidos via internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes a 2005. Estimativa em percentagens dos valores monetários (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises that received orders via Internet, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to 2005. Estimates in percentage of the monetary value (survey carried through August/September 2005).

## C7 – TOTAL DE VENDAS REALIZADAS PELA INTERNET POR TIPO DE CLIENTE

### TOTAL OF INTERNET SALES BY CLIENT CATEGORY

Percentual sobre o total de empresas que receberam pedidos via internet (venda)\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises that received orders via Internet (sales)\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | B2B e B2G**<br><i>B2B and B2G**</i> | B2C **<br><i>B2C **</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | 37,81                               | 62,19                   |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                     |                         |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 36,67                               | 63,33                   |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 35,64                               | 64,36                   |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 49,49                               | 50,51                   |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 42,81                               | 57,19                   |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 32,94                               | 67,06                   |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 77,99                               | 22,01                   |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 24,68                               | 75,32                   |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                     |                         |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 40,85                               | 59,15                   |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 50,87                               | 49,13                   |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 39,26                               | 60,74                   |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 31,9                                | 68,1                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 28,34                               | 71,66                   |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                     |                         |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 57,89                               | 42,11                   |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 39,23                               | 60,77                   |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 25,99                               | 74,01                   |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 41,13                               | 58,87                   |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 37,94                               | 62,06                   |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 30,77                               | 69,23                   |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 31,19                               | 68,81                   |

\* Base: 549 empresas que receberam pedidos via internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes a 2005. Estimativa em percentagens dos valores monetários (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\*\* B2B - venda para outras empresa; B2G - venda para órgãos públicos; B2C - venda para consumidores privados.

\* Base: 549 enterprises that received orders via Internet, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to 2005. Estimates in percentage of the monetary value (survey carried through August/September 2005).

\*\* B2B - sales to other enterprises; B2G - sales to public authorities; B2C - sales to private consumers.

Fonte Source: CGL.br

## C8 – TOTAL DE VENDAS REALIZADAS PELA INTERNET POR DESTINO

### TOTAL OF INTERNET SALES BY DESTINATION

Percentual sobre o total de empresas que receberam pedidos via internet (venda)\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that received orders via Internet (sales)\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Brasil<br><i>Brazil</i> | Mercosul<br><i>Mercosul</i> | EUA<br><i>US</i> | Japão<br><i>Japan</i> | China<br><i>China</i> | Comunidade Européia<br><i>European Community</i> | Outros países<br><i>Other countries</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>94,48</b>            | <b>2,38</b>                 | <b>0,37</b>      | <b>0,22</b>           | <b>0,1</b>            | <b>0,48</b>                                      | <b>1,96</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                         |                             |                  |                       |                       |                                                  |                                         |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 93,45                   | 3,53                        | 0,03             | 0,05                  | 0,01                  | 0,14                                             | 2,78                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 95,93                   | 0,73                        | 0,74             | 0,61                  | 0,26                  | 1,26                                             | 0,48                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 95,79                   | 0,56                        | 1,47             | 0,03                  | 0,03                  | 0,54                                             | 1,57                                    |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 96,81                   | 1,94                        | -                | -                     | -                     | -                                                | 1,25                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 96,5                    | 0,89                        | 0,25             | 0,05                  | 0,1                   | 0,05                                             | 2,16                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 84,3                    | 5,66                        | -                | 3,69                  | 3,69                  | 0,17                                             | 2,49                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 99,96                   | 0,02                        | -                | -                     | -                     | -                                                | 0,02                                    |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                         |                             |                  |                       |                       |                                                  |                                         |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 86,08                   | 0,01                        | 0,01             | 0,01                  | 0,01                  | 0,01                                             | 13,84                                   |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 93,41                   | 0,48                        | 1,22             | -                     | -                     | 3,32                                             | 1,58                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 92,52                   | 3,68                        | 0,47             | 0,29                  | 0,14                  | 0,31                                             | 2,59                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 98,67                   | 0,7                         | 0,05             | 0,18                  | 0,1                   | 0,15                                             | 0,16                                    |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 98,98                   | 0,41                        | -                | 0,07                  | -                     | 0,44                                             | 0,1                                     |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                         |                             |                  |                       |                       |                                                  |                                         |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 91,26                   | 5,96                        | 0,7              | 0,39                  | 0,08                  | 0,19                                             | 1,42                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 98,9                    | 0,41                        | -                | -                     | -                     | -                                                | 0,68                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 96,3                    | 0,65                        | -                | -                     | -                     | 0,01                                             | 3,04                                    |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 89,55                   | 2,56                        | 1,44             | 1,02                  | 0,83                  | 1,98                                             | 2,63                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 97,77                   | 0,04                        | 0,54             | -                     | -                     | 0,58                                             | 1,07                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 97,36                   | 0,5                         | 0,05             | 0,02                  | -                     | 1,69                                             | 0,39                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 99,37                   | -                           | -                | 0,63                  | -                     | -                                                | -                                       |

\* Base: 549 empresas que receberam pedidos via internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes a 2005. Estimativa em percentagens dos valores monetários (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 549 enterprises that received orders via Internet, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to 2005. Estimates in percentage of the monetary value (survey carried through August/September 2005).

## C9 – TOTAL DE VENDAS PELA INTERNET POR TIPO DE BENS E SERVIÇOS

### TOTAL OF INTERNET SALES ACCORDING TO PRODUCTS AND SERVICES

Percentual sobre o total de empresas que receberam pedidos via internet (venda)\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises that received orders via Internet (sales)\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Produtos (encomendados online e entregues offline)<br><i>Goods (ordered online and delivered offline)</i> | Bens digitais (acessados ou "baixados" online)<br><i>Digital (downloaded or accessed online)</i> | Serviços (encomendados online e entregues offline)<br><i>Services (ordered online and delivered offline)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>57,18</b>                                                                                              | <b>5,47</b>                                                                                      | <b>37,36</b>                                                                                                 |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                                                                           |                                                                                                  |                                                                                                              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 58,5                                                                                                      | 6,35                                                                                             | 35,14                                                                                                        |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 51,42                                                                                                     | 4,77                                                                                             | 43,82                                                                                                        |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 61,13                                                                                                     | 3,98                                                                                             | 34,88                                                                                                        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 65,21                                                                                                     | 2,6                                                                                              | 32,19                                                                                                        |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 66,79                                                                                                     | 2,04                                                                                             | 31,18                                                                                                        |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 76,65                                                                                                     | 10,1                                                                                             | 13,24                                                                                                        |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 60,39                                                                                                     | -                                                                                                | 39,61                                                                                                        |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                                                                           |                                                                                                  |                                                                                                              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 44,53                                                                                                     | 2,28                                                                                             | 53,18                                                                                                        |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 44,99                                                                                                     | 7,79                                                                                             | 47,21                                                                                                        |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 61,89                                                                                                     | 5,47                                                                                             | 32,64                                                                                                        |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 53,01                                                                                                     | 5,38                                                                                             | 41,61                                                                                                        |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 54,32                                                                                                     | 4,23                                                                                             | 41,45                                                                                                        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                                                                           |                                                                                                  |                                                                                                              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 77,2                                                                                                      | 2,11                                                                                             | 20,69                                                                                                        |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 19,4                                                                                                      | 2,89                                                                                             | 77,71                                                                                                        |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 67,07                                                                                                     | 6,74                                                                                             | 26,19                                                                                                        |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 18,13                                                                                                     | 1,58                                                                                             | 80,29                                                                                                        |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 24,32                                                                                                     | 2,49                                                                                             | 73,19                                                                                                        |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 33,07                                                                                                     | 10,01                                                                                            | 56,92                                                                                                        |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 48,5                                                                                                      | 11,71                                                                                            | 39,79                                                                                                        |

\* Base: 549 empresas que receberam pedidos via internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 549 enterprises that received orders via Internet, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months. Estimates in percentage of the monetary value (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGI.br

## C10 – BENEFÍCIOS OBTIDOS ATRAVÉS DAS VENDAS PELA INTERNET

### BENEFITS DUE TO INTERNET SELLING

Percentual sobre o total de empresas que receberam pedidos via internet (venda)\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that received orders via Internet (sales)\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Tempo de transação reduzido<br>Reduced transaction time | Maior qualidade de serviços para o consumidor<br>Increased quality of customer service | Menor custo de negócios<br>Lower business costs | Maior volume de vendas e/ou número de consumidores<br>Increased sales volume and/or number of customers | Manter o passo com a concorrência<br>Keeping pace with competition | Habilidade de focar os consumidores individualmente<br>Better targeting on individual customers | Outros<br>Others |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>67,88</b>                                            | <b>69,68</b>                                                                           | <b>74,23</b>                                    | <b>51,82</b>                                                                                            | <b>73,39</b>                                                       | <b>66,24</b>                                                                                    | <b>0,59</b>      |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                         |                                                                                        |                                                 |                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                 |                  |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 67,44                                                   | 67,26                                                                                  | 74,53                                           | 49,77                                                                                                   | 72,42                                                              | 66,39                                                                                           | 0,23             |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 68,61                                                   | 70,27                                                                                  | 76,75                                           | 55,01                                                                                                   | 74,38                                                              | 66,36                                                                                           | 1,62             |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 65,34                                                   | 77,86                                                                                  | 71,01                                           | 59,01                                                                                                   | 79,24                                                              | 63,87                                                                                           | -                |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 69,89                                                   | 73,22                                                                                  | 68,88                                           | 41,82                                                                                                   | 63,87                                                              | 64,57                                                                                           | -                |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 72,33                                                   | 77,76                                                                                  | 60,43                                           | 44,82                                                                                                   | 76,31                                                              | 87,19                                                                                           | -                |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 85,18                                                   | 73,01                                                                                  | 71,96                                           | 60,09                                                                                                   | 85,21                                                              | 69,66                                                                                           | -                |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 72,51                                                   | 49,54                                                                                  | 46,02                                           | 34,83                                                                                                   | 63,47                                                              | 39,52                                                                                           | -                |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                         |                                                                                        |                                                 |                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                 |                  |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 44,29                                                   | 60,35                                                                                  | 81,64                                           | 63,42                                                                                                   | 76,14                                                              | 67,38                                                                                           | -                |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 75,34                                                   | 71,81                                                                                  | 70,64                                           | 56,33                                                                                                   | 75,47                                                              | 73,48                                                                                           | -                |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 64,36                                                   | 67,39                                                                                  | 72,23                                           | 51,87                                                                                                   | 71,18                                                              | 66,86                                                                                           | 0,81             |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 77,43                                                   | 72,36                                                                                  | 81,41                                           | 54,48                                                                                                   | 77,04                                                              | 60,21                                                                                           | -                |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 63,06                                                   | 78,92                                                                                  | 71,16                                           | 34,53                                                                                                   | 75,97                                                              | 69,23                                                                                           | 1,61             |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                         |                                                                                        |                                                 |                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                 |                  |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 56,69                                                   | 59,98                                                                                  | 60,23                                           | 51,17                                                                                                   | 65,12                                                              | 62,2                                                                                            | -                |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 75,72                                                   | 67,25                                                                                  | 67,5                                            | 50,13                                                                                                   | 78,7                                                               | 66,06                                                                                           | 1,47             |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 73,13                                                   | 71,51                                                                                  | 85,57                                           | 44,3                                                                                                    | 73,69                                                              | 65,4                                                                                            | -                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 83,39                                                   | 93,26                                                                                  | 85,36                                           | 84,9                                                                                                    | 87,2                                                               | 81,96                                                                                           | 6,47             |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 51,22                                                   | 72,83                                                                                  | 74,13                                           | 61,8                                                                                                    | 65,61                                                              | 63,71                                                                                           | -                |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 71,78                                                   | 72,81                                                                                  | 72,57                                           | 50,51                                                                                                   | 83,44                                                              | 70,11                                                                                           | -                |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 79,09                                                   | 92,02                                                                                  | 68,9                                            | 88,08                                                                                                   | 91,48                                                              | 58,71                                                                                           | -                |

\* Base: 549 empresas que receberam pedidos via internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 549 enterprises that received orders via Internet, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CGL.br

## C11 – PEDIDOS RECEBIDOS ATRAVÉS DE REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES QUE NÃO A INTERNET (VENDAS)

### ORDERS RECEIVED VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN THE INTERNET (SALES)

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises that use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>10,61</b>                             |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 10,22                                    |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 9,6                                      |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 14,1                                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 12,77                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 14,15                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 18,42                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 7,67                                     |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 5,12                                     |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 10,94                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 11,36                                    |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 9,09                                     |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 11,47                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 12,64                                    |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 12,66                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 8,72                                     |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 9,28                                     |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 11,33                                    |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 11,85                                    |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 1,94                                     |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises that use computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## C12 – FATURAMENTO CORRESPONDENTE A PEDIDOS RECEBIDOS PELA REDE EXTERNA DE COMPUTADORES

### SALES AMOUNT FROM ORDERS RECEIVED VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN INTERNET

Valor médio, em reais, excluindo impostos, em 2005\*  
2005 average value in Brazilian Reais, excluding taxes

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Médias<br><i>Average</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>112.040,00</b>        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 125.590,00               |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 37.860,00                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 49.330,00                |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 205.880,00               |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 67.200,00                |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 2.017.340,00             |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 417.660,00               |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 269.900,00               |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 36.660,00                |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 114.780,00               |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 140.230,00               |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 177.900,00               |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 142.840,00               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 251.270,00               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 45.980,00                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 216.090,00               |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 37.620,00                |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 35.930,00                |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 3.500.000,00             |

\* Base: 213 empresas que receberam pedidos pela rede externa de computadores, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 213 enterprises that received orders via external computer networks other than Internet, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## C13 – PEDIDOS FEITOS ATRAVÉS DE REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES QUE NÃO A INTERNET (COMPRAS)

### ORDERS VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN THE INTERNET (PURCHASE)

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises that use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Porcentagem (%)<br><i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>9,8</b>                               |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 8,76                                     |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 11,48                                    |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 7,73                                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 13,52                                    |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 12,91                                    |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 17,15                                    |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 7,54                                     |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 10,93                                    |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 11,88                                    |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 8,71                                     |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 9,11                                     |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 15,65                                    |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 8,12                                     |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 13,72                                    |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 9,94                                     |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 13,93                                    |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 8,8                                      |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 9,57                                     |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 3,46                                     |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises that use computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CCI.br

## C14 – VALOR DAS COMPRAS REALIZADAS VIA REDES EXTERNAS DE COMPUTADORES VALUE OF THE PURCHASES VIA EXTERNAL COMPUTER NETWORKS OTHER THEN INTERNET

Valor médio, em reais, excluindo impostos, em 2005\*  
2005 average value in Brazilian Reais, excluding taxes

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Médias<br><i>Average</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>6.376.650,00</b>      |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                          |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 6.246.700,00             |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 6.890.490,00             |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 3.686.320,00             |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 7.292.710,00             |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 5.954.730,00             |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 9.059.550,00             |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 3.436.380,00             |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                          |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 7.381.380,00             |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 6.912.150,00             |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 6.235.920,00             |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 5.732.040,00             |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 6.911.980,00             |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                          |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 5.676.810,00             |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 5.401.250,00             |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 6.754.330,00             |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 7.898.820,00             |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 6.271.050,00             |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 5.901.940,00             |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 8.922.950,00             |

\* Base: 197 empresas que fizeram pedidos por redes externas de computadores, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 197 enterprises that ordered via external computer networks other than Internet, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## C15 – FATORES QUE IMPOSSIBILITARAM VENDA VIA INTERNET OU OUTRA REDE DE COMPUTADORES

### FACTORS THAT DIDN'T ALLOW SALES VIA INTERNET OR EXTERNAL COMPUTER NETWORK

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises that use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Inadequação dos produtos para a venda pela internet ou outras redes<br>Products are inadequate for sales via Internet or external computer networks | Preocupação com relação à segurança<br>Safety concerns | Preocupação com a privacidade de dados<br>Data privacy concerns | Preferência por manter o modelo de negócio atual<br>The company prefers to maintain the current business model | Sistema dos clientes é incompatível com o sistema da empresa<br>The clients' systems are not compatible with the company's system | Nível de demanda da clientela insuficiente para vendas online<br>Demand level insufficient for online sales |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>45,15</b>                                                                                                                                        | <b>38,76</b>                                           | <b>40,66</b>                                                    | <b>56,37</b>                                                                                                   | <b>27,94</b>                                                                                                                      | <b>38,86</b>                                                                                                |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                                                     |                                                        |                                                                 |                                                                                                                |                                                                                                                                   |                                                                                                             |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 45,2                                                                                                                                                | 38,84                                                  | 39,09                                                           | 55,08                                                                                                          | 30,64                                                                                                                             | 42,36                                                                                                       |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 42,53                                                                                                                                               | 37,15                                                  | 42,85                                                           | 56,76                                                                                                          | 26,07                                                                                                                             | 34,81                                                                                                       |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 50,36                                                                                                                                               | 39,96                                                  | 38,57                                                           | 59,63                                                                                                          | 21,47                                                                                                                             | 35,52                                                                                                       |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 47,64                                                                                                                                               | 46,87                                                  | 48,83                                                           | 62,93                                                                                                          | 21,94                                                                                                                             | 34,76                                                                                                       |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 47,88                                                                                                                                               | 40,01                                                  | 43,23                                                           | 60,61                                                                                                          | 21,57                                                                                                                             | 29,92                                                                                                       |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 50,49                                                                                                                                               | 24,76                                                  | 38,01                                                           | 50,03                                                                                                          | 32,87                                                                                                                             | 35,72                                                                                                       |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 72,06                                                                                                                                               | 40,36                                                  | 39,38                                                           | 47,89                                                                                                          | 24,21                                                                                                                             | 10,81                                                                                                       |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                                                     |                                                        |                                                                 |                                                                                                                |                                                                                                                                   |                                                                                                             |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 42,99                                                                                                                                               | 54,75                                                  | 60,37                                                           | 64,65                                                                                                          | 29,2                                                                                                                              | 46,67                                                                                                       |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 37,81                                                                                                                                               | 50,46                                                  | 58,62                                                           | 61,58                                                                                                          | 39,72                                                                                                                             | 56,87                                                                                                       |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 45,69                                                                                                                                               | 36,1                                                   | 38,51                                                           | 56,96                                                                                                          | 26,23                                                                                                                             | 37,27                                                                                                       |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 49,11                                                                                                                                               | 30,53                                                  | 29,46                                                           | 46,89                                                                                                          | 22,26                                                                                                                             | 28,09                                                                                                       |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 44,5                                                                                                                                                | 52,18                                                  | 45,07                                                           | 64,75                                                                                                          | 34,55                                                                                                                             | 43,96                                                                                                       |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                                                     |                                                        |                                                                 |                                                                                                                |                                                                                                                                   |                                                                                                             |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 50                                                                                                                                                  | 34,54                                                  | 35,91                                                           | 52,81                                                                                                          | 28,01                                                                                                                             | 38,9                                                                                                        |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 61,69                                                                                                                                               | 32,93                                                  | 35,61                                                           | 54,46                                                                                                          | 27,22                                                                                                                             | 40,54                                                                                                       |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 40,87                                                                                                                                               | 40,5                                                   | 42,97                                                           | 59,01                                                                                                          | 30,94                                                                                                                             | 41,99                                                                                                       |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 23,95                                                                                                                                               | 41,52                                                  | 40,83                                                           | 58,76                                                                                                          | 23,63                                                                                                                             | 35,51                                                                                                       |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 58,89                                                                                                                                               | 42,82                                                  | 40,27                                                           | 58,82                                                                                                          | 25,28                                                                                                                             | 32,52                                                                                                       |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 44,4                                                                                                                                                | 41,95                                                  | 46,37                                                           | 54,46                                                                                                          | 23,39                                                                                                                             | 33,88                                                                                                       |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 44,61                                                                                                                                               | 32,27                                                  | 38,85                                                           | 52,58                                                                                                          | 17,51                                                                                                                             | 33,23                                                                                                       |

Fonte Source: CGI.br

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## C15 – FATORES QUE IMPOSSIBILITARAM VENDA VIA INTERNET OU OUTRA REDE DE COMPUTADORES (continuação)

### FACTORS THAT DIDN'T ALLOW SALES VIA INTERNET OR EXTERNAL COMPUTER NETWORK (continuation)

Percentual sobre o total de empresas que utilizam computador\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Incerteza com relação aos fatores legais sobre vendas online<br><i>Uncertainty about legal factors for online sales</i> | Custo de desenvolvimento e manutenção alto demais<br><i>Development and maintenance costs too high</i> | Falta de habilidade técnica ou treinamento apropriado<br><i>Lack of technical skills or appropriate training</i> | Sem limitações para realizar vendas online<br><i>No limitations for online sales</i> | A venda online está em desenvolvimento para o futuro próximo<br><i>Online sales being developed for the near future</i> | Nenhuma das opções, pois a empresa vendeu via internet<br><i>None of the previous options, because the company performed sales via Internet</i> | Outro fator<br><i>Other factor</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>25,04</b>                                                                                                            | <b>32,5</b>                                                                                            | <b>25,65</b>                                                                                                     | <b>24,5</b>                                                                          | <b>39,54</b>                                                                                                            | <b>5,59</b>                                                                                                                                     | <b>1,46</b>                        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                  |                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                                                 |                                    |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 28,43                                                                                                                   | 32                                                                                                     | 28,57                                                                                                            | 26,85                                                                                | 38                                                                                                                      | 6,61                                                                                                                                            | 1,46                               |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 19,33                                                                                                                   | 36,02                                                                                                  | 25,09                                                                                                            | 23,63                                                                                | 41,97                                                                                                                   | 3,8                                                                                                                                             | 1,73                               |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 25,22                                                                                                                   | 28,81                                                                                                  | 16,9                                                                                                             | 16,51                                                                                | 41,86                                                                                                                   | 4,46                                                                                                                                            | 1,05                               |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 24,33                                                                                                                   | 28,91                                                                                                  | 19,06                                                                                                            | 23,31                                                                                | 37,36                                                                                                                   | 6                                                                                                                                               | 1,01                               |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 21,79                                                                                                                   | 19,75                                                                                                  | 8,15                                                                                                             | 11,62                                                                                | 44,41                                                                                                                   | 4,7                                                                                                                                             | 0,94                               |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 10,53                                                                                                                   | 29,93                                                                                                  | 18,7                                                                                                             | 21,64                                                                                | 36,64                                                                                                                   | 11,76                                                                                                                                           | -                                  |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 16,78                                                                                                                   | 19,14                                                                                                  | 14,85                                                                                                            | 6,83                                                                                 | 32,66                                                                                                                   | 11,49                                                                                                                                           | -                                  |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                  |                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                                                 |                                    |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 30,3                                                                                                                    | 36,32                                                                                                  | 38,09                                                                                                            | 23,46                                                                                | 59,22                                                                                                                   | 2,17                                                                                                                                            | 1,02                               |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 40,14                                                                                                                   | 47,15                                                                                                  | 36,38                                                                                                            | 40,19                                                                                | 57,98                                                                                                                   | 3,56                                                                                                                                            | 0,96                               |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 21,28                                                                                                                   | 30,47                                                                                                  | 23,92                                                                                                            | 23,52                                                                                | 36,91                                                                                                                   | 5,09                                                                                                                                            | 0,77                               |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 21,75                                                                                                                   | 25,97                                                                                                  | 18,68                                                                                                            | 14,2                                                                                 | 29,35                                                                                                                   | 9,72                                                                                                                                            | 4,08                               |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 32,27                                                                                                                   | 37,36                                                                                                  | 32,07                                                                                                            | 32,64                                                                                | 43,93                                                                                                                   | 3,27                                                                                                                                            | 0,46                               |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                  |                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                                                 |                                    |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 25,09                                                                                                                   | 34,98                                                                                                  | 31,29                                                                                                            | 25,17                                                                                | 40,76                                                                                                                   | 7,1                                                                                                                                             | 0,98                               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 26,89                                                                                                                   | 34,3                                                                                                   | 29,65                                                                                                            | 15,95                                                                                | 32,27                                                                                                                   | 6,06                                                                                                                                            | 0,46                               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 24,5                                                                                                                    | 34,2                                                                                                   | 25,27                                                                                                            | 27,89                                                                                | 38,22                                                                                                                   | 3,4                                                                                                                                             | 1,87                               |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 27,46                                                                                                                   | 28,53                                                                                                  | 25,2                                                                                                             | 18,99                                                                                | 44,46                                                                                                                   | 11,28                                                                                                                                           | 2,47                               |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 26,45                                                                                                                   | 24,74                                                                                                  | 21,54                                                                                                            | 19,91                                                                                | 39,54                                                                                                                   | 4,86                                                                                                                                            | 0,78                               |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 23,3                                                                                                                    | 27,82                                                                                                  | 15,16                                                                                                            | 22,93                                                                                | 41,7                                                                                                                    | 5,33                                                                                                                                            | 1,56                               |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 29,88                                                                                                                   | 26,71                                                                                                  | 28,57                                                                                                            | 16,35                                                                                | 42,91                                                                                                                   | 19,03                                                                                                                                           | 0,57                               |

\* Base: 2.005 empresas que utilizam computador, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 2.005 enterprises using computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## C16 – MOTIVOS PELOS QUAIS A EMPRESA NÃO USA COMPUTADORES

## REASONS WHY THE ENTERPRISE DO NOT USE COMPUTERS

Percentual sobre o total de empresas que não utilizam computadores\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that do not use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | O tipo de negócio<br>não necessita o uso<br>computadores<br><i>The kind of business<br/>does not require<br/>computers</i> | Falta de mão de obra<br>com habilidades em<br>informática<br><i>Lack of skilled<br/>personnel in ICT<br/>applications</i> | Custo do<br>computador é<br>muito alto<br><i>Computer costs<br/>are too high</i> | Gerente está<br>analisando a<br>necessidade<br><i>Manager is analyzing<br/>the necessity</i> | O custo benefício do<br>uso do computador não<br>compensa<br><i>The cost/benefit ratio of the<br/>computer use isn't worth it</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>38,49</b>                                                                                                               | <b>26,45</b>                                                                                                              | <b>10,41</b>                                                                     | <b>9,56</b>                                                                                  | <b>5,98</b>                                                                                                                       |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                  |                                                                                              |                                                                                                                                   |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 38,73                                                                                                                      | 29,61                                                                                                                     | 9,97                                                                             | 10,7                                                                                         | 0,76                                                                                                                              |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 36,44                                                                                                                      | -                                                                                                                         | 14,05                                                                            | -                                                                                            | 49,5                                                                                                                              |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                  |                                                                                              |                                                                                                                                   |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | -                                                                                                                          | 37,36                                                                                                                     | 10,29                                                                            | 20,5                                                                                         | 11,35                                                                                                                             |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 76,08                                                                                                                      | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | 23,92                                                                                                                             |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 40,88                                                                                                                      | 36,37                                                                                                                     | 11,37                                                                            | 11,37                                                                                        | -                                                                                                                                 |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 12,16                                                                                                                      | -                                                                                                                         | 24,33                                                                            | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                  |                                                                                              |                                                                                                                                   |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 64,15                                                                                                                      | -                                                                                                                         | -                                                                                | 17,93                                                                                        | -                                                                                                                                 |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 100                                                                                                                        | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | -                                                                                                                          | 100                                                                                                                       | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 48,39                                                                                                                      | -                                                                                                                         | 18,06                                                                            | 13,3                                                                                         | 10,74                                                                                                                             |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | -                                                                                                                          | 100                                                                                                                       | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | -                                                                                | -                                                                                            | -                                                                                                                                 |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | -                                                                                                                          | -                                                                                                                         | 41,57                                                                            | -                                                                                            | 18,86                                                                                                                             |

\* Base: 29 empresas que não utilizam computador, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas de múltipla escolha referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 29 enterprises that do not use computers, with 10 or more employees, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGI.br

## C16 – MOTIVOS PELOS QUAIS A EMPRESA NÃO USA COMPUTADORES (continuação) REASONS FOR WHICH ENTERPRISE DO NOT USE COMPUTERS (continuation)

Percentual sobre o total de empresas que não utilizam computadores\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that do not use computers\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Falta de interesse<br>Lack of interest | Dificuldade em encontrar<br>computadores na região<br>Difficulties to find computers<br>in the region | Falta de espaço no<br>local<br>Lack of space | Sistema está<br>sendo implantado<br>na empresa<br>System in being<br>implemented | Não sabe<br>Dont know |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>3</b>                               | <b>2,6</b>                                                                                            | <b>1,17</b>                                  | <b>1,17</b>                                                                      | <b>1,17</b>           |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                        |                                                                                                       |                                              |                                                                                  |                       |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 3,35                                   | 2,92                                                                                                  | 1,31                                         | 1,31                                                                             | 1,31                  |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                        |                                                                                                       |                                              |                                                                                  |                       |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 20,5                                   | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | -                                      | 27,01                                                                                                 | 12,16                                        | 12,16                                                                            | 12,16                 |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                        |                                                                                                       |                                              |                                                                                  |                       |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 17,93                                  | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | -                                      | 2,38                                                                                                  | 2,38                                         | 2,38                                                                             | 2,38                  |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | -                                      | -                                                                                                     | -                                            | -                                                                                | -                     |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | -                                      | 39,58                                                                                                 | -                                            | -                                                                                | -                     |

\* Base: 29 empresas que não utilizam computador, 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas de múltipla escolha referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 29 enterprises that do not use computers, with 10 or more persons employed, which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## D1 – PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET PARA INTERAGIR COM ÓRGÃOS PÚBLICOS

### PROPORTION OF ENTERPRISES DEALING WITH GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS OVER THE INTERNET

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Porcentagem (%)<br>Percentage (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>64,78</b>                      |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                   |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 60,6                              |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 65,3                              |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 74,33                             |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 80,68                             |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 76,81                             |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 90,04                             |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 93,61                             |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                   |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 52,72                             |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 66,78                             |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 62,61                             |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 69,82                             |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 69,66                             |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                   |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 63,95                             |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 79,9                              |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 59,96                             |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 65,48                             |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 64,94                             |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 72,81                             |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 59,34                             |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGI.br

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET E-GOVERNMENT SERVICES ACCESSED OVER THE INTERNET

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Declaração e<br>consulta de<br>Imposto de<br>Renda<br>Income Tax Re-<br>turn Information | Consulta ao<br>cadastro de<br>Inscrições<br>Estaduais<br>Access to the State<br>Registry Database | Consulta ao<br>FGTS Empresa<br>Information on<br>the company's<br>FGTS (similar to<br>401K in the US) | Consulta ao<br>PIS/PASEP<br>Information on<br>PIS/PASEP<br>(Social Security<br>Database) | Consulta à<br>Situação Fiscal<br>e Dívida Ativa<br>Information on<br>Fiscal Status<br>and Active<br>Debt | Consulta ao Cadastro<br>Nacional de Informações<br>Sociais – CNIS<br>Access to the National<br>Social Information Ca-<br>dastre |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>81,87</b>                                                                             | <b>74,84</b>                                                                                      | <b>72,99</b>                                                                                          | <b>65,18</b>                                                                             | <b>63,98</b>                                                                                             | <b>49,1</b>                                                                                                                     |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                                                 |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 77,93                                                                                    | 69,54                                                                                             | 63,97                                                                                                 | 56,43                                                                                    | 61,41                                                                                                    | 39,41                                                                                                                           |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 83,58                                                                                    | 76,28                                                                                             | 78,04                                                                                                 | 66,21                                                                                    | 59,76                                                                                                    | 50,68                                                                                                                           |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 88,22                                                                                    | 84,8                                                                                              | 86,16                                                                                                 | 81,17                                                                                    | 74,43                                                                                                    | 68,27                                                                                                                           |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 88,69                                                                                    | 87,19                                                                                             | 90,32                                                                                                 | 91,83                                                                                    | 81,02                                                                                                    | 77,82                                                                                                                           |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 97,88                                                                                    | 94,36                                                                                             | 94,89                                                                                                 | 90,76                                                                                    | 78,27                                                                                                    | 69,36                                                                                                                           |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 85,76                                                                                    | 74,35                                                                                             | 81,94                                                                                                 | 83,59                                                                                    | 67,42                                                                                                    | 66,02                                                                                                                           |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 95,46                                                                                    | 93,1                                                                                              | 99,64                                                                                                 | 98,64                                                                                    | 89,3                                                                                                     | 77,06                                                                                                                           |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                                                 |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 81,26                                                                                    | 74                                                                                                | 79,6                                                                                                  | 71,2                                                                                     | 65,44                                                                                                    | 53,86                                                                                                                           |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 76,17                                                                                    | 76,56                                                                                             | 74,51                                                                                                 | 69,31                                                                                    | 67,64                                                                                                    | 55,05                                                                                                                           |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 83,2                                                                                     | 76,67                                                                                             | 70,69                                                                                                 | 63,59                                                                                    | 62,81                                                                                                    | 48,75                                                                                                                           |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 83,74                                                                                    | 69,59                                                                                             | 76,46                                                                                                 | 65,7                                                                                     | 60,69                                                                                                    | 44,86                                                                                                                           |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 76,77                                                                                    | 74,79                                                                                             | 74,01                                                                                                 | 65,8                                                                                     | 75,04                                                                                                    | 52,4                                                                                                                            |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                          |                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                                                 |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 90,42                                                                                    | 76,7                                                                                              | 78,83                                                                                                 | 68,34                                                                                    | 61,88                                                                                                    | 50,61                                                                                                                           |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 77,96                                                                                    | 81,65                                                                                             | 83,99                                                                                                 | 73,15                                                                                    | 79,01                                                                                                    | 54,86                                                                                                                           |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 76,45                                                                                    | 73,54                                                                                             | 65,02                                                                                                 | 58,63                                                                                    | 62,32                                                                                                    | 45                                                                                                                              |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 84,46                                                                                    | 70,52                                                                                             | 73,77                                                                                                 | 65,62                                                                                    | 60,69                                                                                                    | 48,47                                                                                                                           |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 77,67                                                                                    | 78,39                                                                                             | 71,82                                                                                                 | 65,28                                                                                    | 60,6                                                                                                     | 51,83                                                                                                                           |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 82,41                                                                                    | 71,35                                                                                             | 75,55                                                                                                 | 70,2                                                                                     | 66,56                                                                                                    | 52,48                                                                                                                           |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 77,63                                                                                    | 68,77                                                                                             | 75,42                                                                                                 | 72,97                                                                                    | 64,61                                                                                                    | 39,22                                                                                                                           |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET (continuação I) E-GOVERNMENT SERVICES ACCESSED OVER THE INTERNET (continuation I)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Obter<br>licenças e<br>permissões<br><i>License and<br/>permission<br/>obtainment</i> | Informação<br>sobre o Imposto<br>sobre Produto<br>Industrializado – IPI<br><i>Information about<br/>Manufacturing Tax</i> | Consulta à<br>Relação Anual<br>de Informações<br>Sociais - RAIS<br><i>Information<br/>about the<br/>Annual Social<br/>Information List</i> | Informações sobre<br>contribuição para<br>Financiamento da<br>Seguridade Social<br>– COFINS<br><i>Information about<br/>the Social<br/>Insurance Tax</i> | Informações<br>para registrar<br>um negócio<br><i>Information<br/>about<br/>registering a<br/>business</i> | Para fazer pagamentos<br>online para organizações<br>governamentais<br><i>Online payment for<br/>governmental<br/>organizations</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>45,93</b>                                                                          | <b>44,9</b>                                                                                                               | <b>44,47</b>                                                                                                                               | <b>39,65</b>                                                                                                                                             | <b>36,69</b>                                                                                               | <b>32,45</b>                                                                                                                        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                                                       |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                                                                                                     |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 42,81                                                                                 | 37,55                                                                                                                     | 34,67                                                                                                                                      | 33,33                                                                                                                                                    | 39,54                                                                                                      | 23,41                                                                                                                               |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 41,5                                                                                  | 46,48                                                                                                                     | 43,68                                                                                                                                      | 37,95                                                                                                                                                    | 29,72                                                                                                      | 40,84                                                                                                                               |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 57,14                                                                                 | 59,84                                                                                                                     | 65,89                                                                                                                                      | 54,95                                                                                                                                                    | 39,17                                                                                                      | 38,51                                                                                                                               |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 60,22                                                                                 | 62,08                                                                                                                     | 75,06                                                                                                                                      | 60,04                                                                                                                                                    | 38,66                                                                                                      | 44,34                                                                                                                               |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 76,44                                                                                 | 69,12                                                                                                                     | 80,13                                                                                                                                      | 71,6                                                                                                                                                     | 46,5                                                                                                       | 59,28                                                                                                                               |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,29                                                                                 | 52,1                                                                                                                      | 70,67                                                                                                                                      | 53,58                                                                                                                                                    | 34,9                                                                                                       | 37,09                                                                                                                               |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 73,07                                                                                 | 67,9                                                                                                                      | 79,45                                                                                                                                      | 65,13                                                                                                                                                    | 54,04                                                                                                      | 66,5                                                                                                                                |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                                                       |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                                                                                                     |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 57,67                                                                                 | 38,66                                                                                                                     | 49,84                                                                                                                                      | 44,56                                                                                                                                                    | 31,06                                                                                                      | 31,62                                                                                                                               |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 41,99                                                                                 | 43,54                                                                                                                     | 46,8                                                                                                                                       | 44,57                                                                                                                                                    | 33,57                                                                                                      | 27,45                                                                                                                               |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 44,69                                                                                 | 44,87                                                                                                                     | 45,54                                                                                                                                      | 36,51                                                                                                                                                    | 40,42                                                                                                      | 32,7                                                                                                                                |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 49,55                                                                                 | 48,3                                                                                                                      | 39,72                                                                                                                                      | 44,46                                                                                                                                                    | 29,41                                                                                                      | 33,72                                                                                                                               |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 46,07                                                                                 | 39,93                                                                                                                     | 44,96                                                                                                                                      | 37,79                                                                                                                                                    | 38,89                                                                                                      | 35,37                                                                                                                               |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                                                       |                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |                                                                                                            |                                                                                                                                     |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 48,89                                                                                 | 55,55                                                                                                                     | 50,04                                                                                                                                      | 35,39                                                                                                                                                    | 40,81                                                                                                      | 40,99                                                                                                                               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 58,29                                                                                 | 41,22                                                                                                                     | 51,92                                                                                                                                      | 50,26                                                                                                                                                    | 35,08                                                                                                      | 30,87                                                                                                                               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 42,36                                                                                 | 41,74                                                                                                                     | 36,44                                                                                                                                      | 37,31                                                                                                                                                    | 31,78                                                                                                      | 25,74                                                                                                                               |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 32,03                                                                                 | 34,11                                                                                                                     | 42,55                                                                                                                                      | 36,88                                                                                                                                                    | 29,49                                                                                                      | 25,07                                                                                                                               |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 46,98                                                                                 | 31,87                                                                                                                     | 42,6                                                                                                                                       | 37,47                                                                                                                                                    | 30,59                                                                                                      | 30                                                                                                                                  |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 47,04                                                                                 | 46,54                                                                                                                     | 50,6                                                                                                                                       | 49,66                                                                                                                                                    | 46,89                                                                                                      | 38,12                                                                                                                               |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 69,36                                                                                 | 28,3                                                                                                                      | 59,55                                                                                                                                      | 33,24                                                                                                                                                    | 58,46                                                                                                      | 34,74                                                                                                                               |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CGL.br

## D2 – SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET (continuação II) E-GOVERNMENT SERVICES ACCESSED OVER THE INTERNET(continuation II)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises that have Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Para submeter<br>propostas<br>num sistema<br>de licitação<br>eletrônica (e-<br>procurement)<br><i>To submit<br/>proposals in<br/>e-procurement<br/>systems</i> | Informação<br>sobre<br>importação e<br>exportação<br><i>Import and<br/>export<br/>information</i> | Informações<br>sobre<br>empréstimo<br>para micro<br>e pequenas<br>empresas<br><i>Information<br/>about<br/>loans for small<br/>companies</i> | Informação<br>sobre<br>fechamento de<br>empresa<br><i>Information<br/>about closing a<br/>business</i> | Para vender<br>bens ou<br>serviços para<br>organizações<br>governamentais<br><i>Products and<br/>service sales to<br/>governmental<br/>organizations</i> | Para comprar<br>bens ou serviços<br>de organizações<br>governamentais<br><i>Products<br/>and service<br/>purchase from<br/>governmental<br/>organizations</i> | Outras<br>relações com<br>o governo<br><i>Other<br/>dealings with<br/>the<br/>government</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>32,09</b>                                                                                                                                                   | <b>27,61</b>                                                                                      | <b>21,14</b>                                                                                                                                 | <b>17,65</b>                                                                                           | <b>17,01</b>                                                                                                                                             | <b>14,42</b>                                                                                                                                                  | <b>1,88</b>                                                                                  |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                                                                |                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                              |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 34,01                                                                                                                                                          | 23,53                                                                                             | 21,53                                                                                                                                        | 15,07                                                                                                  | 18,56                                                                                                                                                    | 12,45                                                                                                                                                         | 3,07                                                                                         |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 23,6                                                                                                                                                           | 25,39                                                                                             | 18,68                                                                                                                                        | 15,31                                                                                                  | 13,46                                                                                                                                                    | 14,27                                                                                                                                                         | 0,8                                                                                          |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 41,34                                                                                                                                                          | 32,49                                                                                             | 24,41                                                                                                                                        | 24,18                                                                                                  | 18,27                                                                                                                                                    | 17,01                                                                                                                                                         | 0,93                                                                                         |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 42,11                                                                                                                                                          | 50,45                                                                                             | 25,6                                                                                                                                         | 33,06                                                                                                  | 18,29                                                                                                                                                    | 20,02                                                                                                                                                         | -                                                                                            |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 29,38                                                                                                                                                          | 52,37                                                                                             | 21,3                                                                                                                                         | 32,31                                                                                                  | 17,29                                                                                                                                                    | 28,84                                                                                                                                                         | -                                                                                            |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 23,07                                                                                                                                                          | 46,79                                                                                             | 13,64                                                                                                                                        | 16,61                                                                                                  | 15,06                                                                                                                                                    | 20,39                                                                                                                                                         | -                                                                                            |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 55,37                                                                                                                                                          | 63,42                                                                                             | 17,56                                                                                                                                        | 39,49                                                                                                  | 34,17                                                                                                                                                    | 36,18                                                                                                                                                         | -                                                                                            |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                                                                |                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                              |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 24,64                                                                                                                                                          | 24,9                                                                                              | 24,54                                                                                                                                        | 17,45                                                                                                  | 11,25                                                                                                                                                    | 12,89                                                                                                                                                         | 0,47                                                                                         |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 31,34                                                                                                                                                          | 16,32                                                                                             | 26,09                                                                                                                                        | 19,29                                                                                                  | 18,31                                                                                                                                                    | 17,09                                                                                                                                                         | 2,38                                                                                         |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 32,78                                                                                                                                                          | 33,16                                                                                             | 21,09                                                                                                                                        | 18,74                                                                                                  | 14,5                                                                                                                                                     | 14,23                                                                                                                                                         | 0,93                                                                                         |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 27,32                                                                                                                                                          | 21,56                                                                                             | 17,68                                                                                                                                        | 16,21                                                                                                  | 16,82                                                                                                                                                    | 9,41                                                                                                                                                          | 3,17                                                                                         |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 44,9                                                                                                                                                           | 25,8                                                                                              | 22,14                                                                                                                                        | 11,69                                                                                                  | 34,97                                                                                                                                                    | 26,34                                                                                                                                                         | 4,51                                                                                         |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                                                                |                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                              |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 31,78                                                                                                                                                          | 41,15                                                                                             | 21,46                                                                                                                                        | 18,9                                                                                                   | 14,64                                                                                                                                                    | 14,31                                                                                                                                                         | 1,46                                                                                         |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 34,37                                                                                                                                                          | 17,69                                                                                             | 16,58                                                                                                                                        | 16,63                                                                                                  | 10,98                                                                                                                                                    | 19,84                                                                                                                                                         | 1,11                                                                                         |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 33,8                                                                                                                                                           | 23,02                                                                                             | 22,55                                                                                                                                        | 15,27                                                                                                  | 20,79                                                                                                                                                    | 13,9                                                                                                                                                          | 2,69                                                                                         |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 13,68                                                                                                                                                          | 6,95                                                                                              | 17,39                                                                                                                                        | 13,53                                                                                                  | 8,01                                                                                                                                                     | 14,88                                                                                                                                                         | -                                                                                            |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 33,95                                                                                                                                                          | 26,44                                                                                             | 17,47                                                                                                                                        | 12,46                                                                                                  | 14,34                                                                                                                                                    | 13,47                                                                                                                                                         | 2                                                                                            |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 34,68                                                                                                                                                          | 29,88                                                                                             | 22,96                                                                                                                                        | 25,83                                                                                                  | 20,84                                                                                                                                                    | 13,39                                                                                                                                                         | 1,9                                                                                          |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 28,85                                                                                                                                                          | 7,87                                                                                              | 21,57                                                                                                                                        | 17,04                                                                                                  | 15,75                                                                                                                                                    | 8,92                                                                                                                                                          | 2,2                                                                                          |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises that have Internet access, with 10 or more persons employed which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte: Source: CGL.br

## E1 – PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS

## IDENTIFIED IT SECURITY PROBLEMS

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Ataque de vírus<br><i>Virus attack</i> | Worms ou Bots<br><i>Worms or bots</i> | Ataque de Trojans<br><i>Trojan attack</i> | Acesso externo não autorizado<br><i>Unauthorised external access</i> | Acesso interno não autorizado<br><i>Unauthorised internal access</i> | Ataque de negação de serviço (DoS)<br><i>Denial of Service (DoS) attack</i> | Ataque ao servidor web / desfiguração<br><i>Attack to the web server/Defacement</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>50,34</b>                           | <b>17,44</b>                          | <b>31,13</b>                              | <b>10,89</b>                                                         | <b>7,61</b>                                                          | <b>6,25</b>                                                                 | <b>11,2</b>                                                                         |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                        |                                       |                                           |                                                                      |                                                                      |                                                                             |                                                                                     |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 47,55                                  | 14,41                                 | 25,4                                      | 9,61                                                                 | 6,92                                                                 | 5,72                                                                        | 13,79                                                                               |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 54,98                                  | 16,81                                 | 35,08                                     | 9,61                                                                 | 7,08                                                                 | 5,85                                                                        | 7,94                                                                                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 48,81                                  | 24,5                                  | 37,57                                     | 18,93                                                                | 10,12                                                                | 7,04                                                                        | 8,63                                                                                |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 54,29                                  | 32,76                                 | 49,71                                     | 16,76                                                                | 7,31                                                                 | 10,38                                                                       | 8,3                                                                                 |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 53,79                                  | 34,13                                 | 48,68                                     | 10,33                                                                | 16,58                                                                | 9,93                                                                        | 8,56                                                                                |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 51,71                                  | 39,65                                 | 45,88                                     | 19,19                                                                | 23,85                                                                | 13,6                                                                        | 9,85                                                                                |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 54,33                                  | 21,31                                 | 45,16                                     | 11,64                                                                | 25,99                                                                | 13,35                                                                       | 7,5                                                                                 |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                        |                                       |                                           |                                                                      |                                                                      |                                                                             |                                                                                     |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 48,1                                   | 13,39                                 | 24,93                                     | 8,8                                                                  | 7,64                                                                 | 2,3                                                                         | 5,49                                                                                |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 51,31                                  | 15,63                                 | 23,61                                     | 9,44                                                                 | 13,04                                                                | 10,53                                                                       | 12,01                                                                               |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 48,77                                  | 17,25                                 | 30,49                                     | 12,52                                                                | 6,66                                                                 | 6,23                                                                        | 12,16                                                                               |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 52,71                                  | 18,43                                 | 35,31                                     | 7,4                                                                  | 7,43                                                                 | 3,57                                                                        | 7,64                                                                                |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 55,02                                  | 21,12                                 | 39,62                                     | 11,8                                                                 | 6,3                                                                  | 8,87                                                                        | 15,48                                                                               |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                        |                                       |                                           |                                                                      |                                                                      |                                                                             |                                                                                     |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 50,92                                  | 18,55                                 | 32,29                                     | 12,3                                                                 | 5,48                                                                 | 7,63                                                                        | 11,74                                                                               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 53,86                                  | 17,26                                 | 32,62                                     | 7,59                                                                 | 6,36                                                                 | 3,99                                                                        | 10,72                                                                               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 45,94                                  | 12,72                                 | 27,3                                      | 6,43                                                                 | 7,08                                                                 | 4,18                                                                        | 9,23                                                                                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 52,43                                  | 22,73                                 | 34,34                                     | 17,39                                                                | 12,92                                                                | 8,31                                                                        | 14,47                                                                               |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 60                                     | 21,11                                 | 37,44                                     | 15,82                                                                | 8,15                                                                 | 5,73                                                                        | 12,12                                                                               |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 53,77                                  | 23,93                                 | 34,13                                     | 16,57                                                                | 10,77                                                                | 9,95                                                                        | 14,15                                                                               |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 57,45                                  | 28,42                                 | 33,66                                     | 16,15                                                                | 17,42                                                                | 4,04                                                                        | 7,88                                                                                |

Fonte: Source: CGL.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## E2 – MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS

### IT SECURITY MEASURES ADOPTED

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Antivírus<br>Virus checking | Software anti-spyware<br>Anti-spyware software | Firewall<br>Firewall | Conexão segura entre clientes e servidores<br>(ex. via SSL, HTTPS)<br>Secure connection between clients and servers<br>(e.g. via SSL, HTTPS) | Software ou hardware de autenticação para usuários internos<br>Authentication software or hardware for internal users |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>95,72</b>                | <b>59,46</b>                                   | <b>54,11</b>         | <b>49,48</b>                                                                                                                                 | <b>42,33</b>                                                                                                          |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                             |                                                |                      |                                                                                                                                              |                                                                                                                       |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 94,91                       | 51,27                                          | 43,04                | 43,92                                                                                                                                        | 34,41                                                                                                                 |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 95,63                       | 63,64                                          | 60,29                | 49,86                                                                                                                                        | 41,6                                                                                                                  |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 98,15                       | 74,2                                           | 72,56                | 63,46                                                                                                                                        | 67,35                                                                                                                 |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 98,63                       | 84,34                                          | 86,93                | 67,3                                                                                                                                         | 67,66                                                                                                                 |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 99,93                       | 81,68                                          | 88,1                 | 71,96                                                                                                                                        | 76,28                                                                                                                 |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 98,96                       | 85,32                                          | 84,7                 | 90,59                                                                                                                                        | 84,17                                                                                                                 |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 100                         | 90,85                                          | 89,41                | 85,32                                                                                                                                        | 87,68                                                                                                                 |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                             |                                                |                      |                                                                                                                                              |                                                                                                                       |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 93,01                       | 50,86                                          | 47,68                | 54,93                                                                                                                                        | 41,47                                                                                                                 |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 94,13                       | 63,64                                          | 48,6                 | 53,22                                                                                                                                        | 43,23                                                                                                                 |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 95,8                        | 56,7                                           | 54,25                | 51,98                                                                                                                                        | 41,33                                                                                                                 |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 97,22                       | 65,38                                          | 56,7                 | 39,32                                                                                                                                        | 44,73                                                                                                                 |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 94,86                       | 61,03                                          | 57,97                | 50,42                                                                                                                                        | 42,07                                                                                                                 |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                             |                                                |                      |                                                                                                                                              |                                                                                                                       |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 94,87                       | 56,77                                          | 53,67                | 44,03                                                                                                                                        | 36,74                                                                                                                 |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 96,64                       | 67,06                                          | 59,15                | 51,78                                                                                                                                        | 41,78                                                                                                                 |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 94,67                       | 53,91                                          | 49,68                | 47,2                                                                                                                                         | 38,79                                                                                                                 |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 96,43                       | 65,34                                          | 55,88                | 59,88                                                                                                                                        | 46,28                                                                                                                 |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 98,39                       | 60,26                                          | 54,05                | 56,29                                                                                                                                        | 53,62                                                                                                                 |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 98,27                       | 73,02                                          | 64,01                | 57,96                                                                                                                                        | 56,23                                                                                                                 |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 97,84                       | 80,37                                          | 64,3                 | 43,76                                                                                                                                        | 51,25                                                                                                                 |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CCI.br

## E2 – MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS (continuação)

## IT SECURITY MEASURES ADOPTED (continuation)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Software ou hardware de autenticação para usuários externos<br><i>Authentication software or hardware for external users</i> | Sistema de detecção de intrusão - IDS<br><i>Intrusion detection system</i> | Backup de dados críticos sobre as operações da empresa<br><i>Regular back up of data critical for the company's operations</i> | Backup dos dados offsite<br><i>Offsite backup</i> | Programa de treinamento para funcionários em segurança da informação<br><i>Employee training program in IT security</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>21,12</b>                                                                                                                 | <b>29,21</b>                                                               | <b>69,62</b>                                                                                                                   | <b>38,33</b>                                      | <b>19,69</b>                                                                                                            |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                                                                                                                              |                                                                            |                                                                                                                                |                                                   |                                                                                                                         |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 14,66                                                                                                                        | 22,24                                                                      | 62,44                                                                                                                          | 29,69                                             | 15,36                                                                                                                   |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 24,22                                                                                                                        | 31,52                                                                      | 73,69                                                                                                                          | 43,59                                             | 20,97                                                                                                                   |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 31,23                                                                                                                        | 45,66                                                                      | 82,18                                                                                                                          | 54,99                                             | 27,63                                                                                                                   |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 37,79                                                                                                                        | 47,91                                                                      | 89,81                                                                                                                          | 60,54                                             | 34,35                                                                                                                   |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 46,51                                                                                                                        | 50,18                                                                      | 91,82                                                                                                                          | 53,34                                             | 33,04                                                                                                                   |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 65,93                                                                                                                        | 63,92                                                                      | 91,25                                                                                                                          | 69,73                                             | 54,84                                                                                                                   |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 61,17                                                                                                                        | 59,95                                                                      | 83,91                                                                                                                          | 55,72                                             | 40,26                                                                                                                   |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                                                                                                                              |                                                                            |                                                                                                                                |                                                   |                                                                                                                         |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 19                                                                                                                           | 24,97                                                                      | 68,66                                                                                                                          | 33,66                                             | 19,69                                                                                                                   |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 22,72                                                                                                                        | 28,5                                                                       | 66,67                                                                                                                          | 34,71                                             | 19,75                                                                                                                   |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 21,33                                                                                                                        | 29,79                                                                      | 72,04                                                                                                                          | 36,98                                             | 20,85                                                                                                                   |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 18,77                                                                                                                        | 28,03                                                                      | 65,75                                                                                                                          | 45,05                                             | 17,45                                                                                                                   |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 24,51                                                                                                                        | 31,35                                                                      | 67,5                                                                                                                           | 37,8                                              | 17,09                                                                                                                   |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                                                                                                                              |                                                                            |                                                                                                                                |                                                   |                                                                                                                         |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 20,13                                                                                                                        | 30,95                                                                      | 68,47                                                                                                                          | 37,97                                             | 11,59                                                                                                                   |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 26,61                                                                                                                        | 28,11                                                                      | 73,12                                                                                                                          | 34,52                                             | 20,27                                                                                                                   |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 17,37                                                                                                                        | 21,98                                                                      | 68,18                                                                                                                          | 35,36                                             | 20,21                                                                                                                   |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 18,74                                                                                                                        | 37,13                                                                      | 78,4                                                                                                                           | 40,8                                              | 19,69                                                                                                                   |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 26,44                                                                                                                        | 33,75                                                                      | 65,57                                                                                                                          | 41,26                                             | 25,56                                                                                                                   |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 29,6                                                                                                                         | 41,05                                                                      | 72,08                                                                                                                          | 46,73                                             | 31,27                                                                                                                   |
| Ativ. Cinema/Video/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 23,36                                                                                                                        | 27,17                                                                      | 72,89                                                                                                                          | 40,33                                             | 26,46                                                                                                                   |

Fonte Source: CGI.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

## E3 – FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS

### ANTIVIRUS UPDATING FREQUENCY

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*  
Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br>Crosstab Variables                               | Diariamente<br>Daily | Semanalmente<br>Weekly | Mensalmente<br>Monthly | Trimestralmente<br>Quarterly | Semestral/ anual<br>Twice/Once a year | Não atualizou<br>No updates |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>41,68</b>         | <b>30,02</b>           | <b>12,34</b>           | <b>5,11</b>                  | <b>2,11</b>                           | <b>8,74</b>                 |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><b>COMPANY SIZE</b>                              |                      |                        |                        |                              |                                       |                             |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 33,61                | 32,3                   | 13,95                  | 7,42                         | 2,29                                  | 10,44                       |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 49,71                | 26,97                  | 11,31                  | 2,86                         | 1,37                                  | 7,77                        |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 47,19                | 31,88                  | 10,47                  | 2,37                         | 4,11                                  | 3,97                        |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,42                | 23,15                  | 7,56                   | 0,36                         | 1,46                                  | 6,04                        |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 61,75                | 26,43                  | 5,42                   | 0,21                         | 0                                     | 6,17                        |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 58,96                | 20,63                  | 3,66                   | 4,93                         | 3,8                                   | 8,02                        |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 67,17                | 16,44                  | 15,48                  | -                            | 0,92                                  | -                           |
| <b>REGIÃO</b><br><b>REGION</b>                                              |                      |                        |                        |                              |                                       |                             |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 38,34                | 22,28                  | 18,81                  | 7,13                         | 2,28                                  | 11,16                       |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 36,06                | 33,53                  | 10,64                  | 5,5                          | 1,28                                  | 12,98                       |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 43,38                | 28,49                  | 11,02                  | 5,67                         | 2,77                                  | 8,66                        |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 40,59                | 35,48                  | 14,31                  | 2,11                         | 1,53                                  | 5,98                        |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 42,84                | 24,1                   | 16,46                  | 7,7                          | 0,04                                  | 8,86                        |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><b>MARKET SEGMENT - NACE</b>           |                      |                        |                        |                              |                                       |                             |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 41,14                | 29,55                  | 11,23                  | 4,55                         | 2,59                                  | 10,94                       |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 37,97                | 34,73                  | 10,39                  | 9,45                         | 2,54                                  | 4,92                        |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 40,37                | 31,24                  | 13,23                  | 4,39                         | 1,66                                  | 9,11                        |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 32,51                | 28,5                   | 17,01                  | 11,48                        | 4,31                                  | 6,2                         |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 49,72                | 25,24                  | 9,76                   | 7                            | -                                     | 8,27                        |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 48,92                | 28,23                  | 11,95                  | 2,3                          | 2,32                                  | 6,29                        |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 39,44                | 30,67                  | 14,73                  | 1,98                         | 0,48                                  | 12,69                       |

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).

Fonte Source: CGL.br

## E4 – USO DE RECURSOS DE SEGURANÇA PARA COMUNICAÇÃO

### COMMUNICATION SECURITY DEVICES

Percentual sobre o total de empresas com acesso à internet\*

Percentage over the total of interviewed enterprises with Internet access\*

| Variáveis de cruzamento<br><i>Crosstab Variables</i>                        | Assinatura digital eletrônica como<br>mecanismo de autenticação do cliente<br><i>Electronic digital signature as customer<br/>authentication mechanism</i> | Uso de criptografia de dados por<br>motivos de sigilo<br><i>Data encryption for confidentiality<br/>reasons</i> | Outro mecanismo de autenticação<br>(ex. o código PIN)<br><i>Other authentication mechanism<br/>(e.g. PIN code)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>21,19</b>                                                                                                                                               | <b>15,24</b>                                                                                                    | <b>8,53</b>                                                                                                        |
| <b>PORTE DA EMPRESA</b><br><i>COMPANY SIZE</i>                              |                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |                                                                                                                    |
| 10 a 19 funcionários <i>employees</i>                                       | 19,39                                                                                                                                                      | 11,2                                                                                                            | 7,6                                                                                                                |
| 20 a 49 funcionários <i>employees</i>                                       | 20,57                                                                                                                                                      | 15,74                                                                                                           | 8,4                                                                                                                |
| 50 a 99 funcionários <i>employees</i>                                       | 26,15                                                                                                                                                      | 18,06                                                                                                           | 13,4                                                                                                               |
| 100 a 249 funcionários <i>employees</i>                                     | 29,52                                                                                                                                                      | 36,32                                                                                                           | 7,49                                                                                                               |
| 250 a 499 funcionários <i>employees</i>                                     | 30,42                                                                                                                                                      | 37,44                                                                                                           | 15,03                                                                                                              |
| 500 a 999 funcionários <i>employees</i>                                     | 30,36                                                                                                                                                      | 56,42                                                                                                           | 9,64                                                                                                               |
| 1000 + funcionários <i>employees</i>                                        | 49,18                                                                                                                                                      | 46,88                                                                                                           | 20,26                                                                                                              |
| <b>REGIÃO</b><br><i>REGION</i>                                              |                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |                                                                                                                    |
| Norte<br><i>North</i>                                                       | 23,46                                                                                                                                                      | 16,54                                                                                                           | 4,86                                                                                                               |
| Nordeste<br><i>Northeast</i>                                                | 24,55                                                                                                                                                      | 16,59                                                                                                           | 12,01                                                                                                              |
| Sudeste<br><i>Southeast</i>                                                 | 21,43                                                                                                                                                      | 15,41                                                                                                           | 8,88                                                                                                               |
| Sul<br><i>South</i>                                                         | 18,25                                                                                                                                                      | 12,51                                                                                                           | 6,01                                                                                                               |
| Centro-Oeste<br><i>Center-West</i>                                          | 21,04                                                                                                                                                      | 18,79                                                                                                           | 9,1                                                                                                                |
| <b>MERCADOS DE ATUAÇÃO - CNAE</b><br><i>MARKET SEGMENT - NACE</i>           |                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |                                                                                                                    |
| Indústria de Transformação<br><i>Manufacturing</i>                          | 19,42                                                                                                                                                      | 13,48                                                                                                           | 8,29                                                                                                               |
| Construção<br><i>Construction</i>                                           | 23,71                                                                                                                                                      | 15,35                                                                                                           | 8,19                                                                                                               |
| Comércio/ Reparação de Autos<br><i>Car Sale/Repair</i>                      | 17,92                                                                                                                                                      | 12,28                                                                                                           | 6,9                                                                                                                |
| Hotel/ Alimentação<br><i>Hotels and restaurants</i>                         | 29,08                                                                                                                                                      | 14,08                                                                                                           | 9,5                                                                                                                |
| Transp./ Armaz./ Comunicação<br><i>Transport, storage and communication</i> | 26,89                                                                                                                                                      | 21                                                                                                              | 10,49                                                                                                              |
| Ativ. Imobiliárias, aluguel e serviços<br><i>Real estate activities</i>     | 26,69                                                                                                                                                      | 25,12                                                                                                           | 12,52                                                                                                              |
| Ativ. Cinema/Vídeo/Rádio/TV<br><i>Movies/Video/Radio/TV</i>                 | 13,97                                                                                                                                                      | 12,76                                                                                                           | 7,2                                                                                                                |

Fonte Source: CGL.br

\* Base: 1.930 empresas com acesso à internet, com 10 funcionários ou mais, que constituem os seguintes segmentos da CNAE: seção D, F, G, I, K e grupos 55.1, 55.2, 92.1 e 92.2. Respostas múltiplas referentes aos últimos doze meses (pesquisa realizada em agosto/setembro 2005).

\* Base: 1.930 enterprises with Internet access, with 10 or more employees which are among the following NACE classification segments: section D, F, G, I, K and groups 55.1, 55.2, 92.1 and 92.2. Multiple responses referring to the last twelve months (survey carried through August/September 2005).



**www.cgi.br**



Comitê Gestor da Internet no Brasil  
*Brazilian Internet Steering Committee*

Tel: +55 11 5509-3511

Fax: +55 11 5509-3512