

**INQUÉRITO SOBRE A UTILIZAÇÃO
DAS COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS PELAS PME - 2016**

Principais resultados

Abril de 2017

ANACOM

ÍNDICE

Introdução	4
1. Sumário	4
2. Nível de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas pelas PME	6
2.1. Penetração por serviço e combinação de serviços.....	6
2.1.1. A utilização do serviço de circuitos alugados e das redes privadas.....	9
2.2. Penetração por sector de atividade	9
2.3. Penetração por dimensão da empresa.....	11
2.4. Forma de subscrição dos serviços	13
2.5. Barreiras à utilização dos serviços	14
2.6. Utilização de novos serviços de informação e comunicações e grau de substituibilidade face aos serviços tradicionais.....	15
3. Despesa com comunicações eletrónicas	18
4. Estrutura da oferta, motivos de escolha do prestador, mudança de prestador e portabilidade do número.....	19
4.1. Estrutura da oferta e motivos de escolha do prestador.....	19
4.2. Mudança de prestador e portabilidade do número	20
5. Nível de satisfação e reclamações	23
ANEXO – Síntese da metodologia	24

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Combinações de serviços de comunicações eletrónicas	8
Gráfico 2 - Posse de serviços por sector de atividade	10
Gráfico 3 - Penetração de serviços por dimensão da empresa	12
Gráfico 4 – Percentagem de empresas com serviços integrados em pacote	13
Gráfico 5 – Tipo de pacotes de serviços nas empresas	14
Gráfico 6 – Comparação entre a despesa em comunicações eletrónicas registada em 2015 e 2016	18
Gráfico 7 - Percentagem de utilizadores dos serviços por prestador	19
Gráfico 8 - Motivos de seleção do prestador por serviço (TOP3)	20
Gráfico 9 – Evolução da taxa de mudança de prestador	21
Gráfico 10 – Mudança de prestador de prestador por serviço	22

Índice de tabelas

Tabela 1 - Subscrição de serviços de comunicações eletrónicas	7
Tabela 2 – Subscrição do serviço de acesso à Internet pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço no contexto da UE	7
Tabela 3 – Utilização de circuitos alugados e redes privadas pelas empresas	9
Tabela 4 – Subscrição do serviço de acesso à Internet pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço por sector de atividade, no contexto da UE28	11
Tabela 5 – Subscrição do serviço de acesso à Internet por dimensão empresarial no contexto da UE28	12
Tabela 6 – Utilização de outros serviços pelas PME	15
Tabela 7 – Aquisição de serviços de computação em nuvem na Internet (<i>cloud computing</i>)	16
Tabela 8 – Serviços de <i>cloud computing</i> adquiridos pela empresa, 2016, Portugal e UE28	16
Tabela 9 – Utilização de comunicações digitais como estratégia de ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócios por dimensão empresarial, 2016, Portugal no contexto da UE	17
Tabela 10 – Tipo de rede das comunicações digitais utilizadas pelas empresas, 2016, Portugal no contexto da UE	17
Tabela 11 – Satisfação com os serviços prestados e reclamações - comparação entre os serviços de comunicações eletrónicas	23

Introdução

A ANACOM promove bienalmente a realização de um inquérito à utilização dos serviços de comunicações eletrónicas entre as micro, pequenas e médias empresas¹ (PME) estabelecidas em Portugal.

Apresentam-se de seguida os resultados referentes ao inquérito realizado em dezembro de 2016.

A metodologia utilizada é descrita sinteticamente em anexo.

1. Sumário

- A penetração do serviço telefónico fixo (STF), do serviço telefónico móvel (STM) e do serviço de acesso à Internet (SAI) situava-se entre os 91 e os 95%. Cerca de 65% utilizava 4 ou 5 serviços, sendo a combinação STM+STF+SAIM+SAIF a mais frequente (45%).

A penetração da Internet entre as empresas portuguesas com 10 ou mais pessoas ao serviço situava-se um ponto percentual acima da média da UE. No *ranking* da UE Portugal ocupava a 12.^a posição. A posição de Portugal agrava-se no caso dos sectores da «indústria transformadora» e da «construção». Todas as grandes empresas dispõem de Internet tal como ocorre na UE.

- No que respeita à penetração, existem diferenças significativas entre sectores. Estas estão associadas à natureza das atividades desenvolvidas. Por exemplo, o sector da «construção» apresentou as mais elevadas penetrações de serviços móveis e as mais reduzidas penetrações de serviços fixos. Os sectores do «comércio» e da «indústria transformadora» apresentaram um perfil inverso. O serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição foi sobretudo subscrito pelos «outros serviços», embora tenha sido nos outros sectores que mais cresceu entre 2014 e 2016.
- As principais barreiras à adesão aos serviços relacionam-se com a utilização de redes/serviços alternativos e/ou não existir necessidade/interesse em aderir aos serviços.

¹ Considera-se, neste contexto, os seguintes conceitos: PME – empresa com menos de 250 pessoas ao serviço; microempresas - empresas com menos de 10 pessoas ao serviço; pequenas empresas – empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço; médias empresas – empresas com 50 a 249 pessoas ao serviço.

- Entre os inquiridos 88% subscreveram ofertas em pacote, tal como já ocorria em 2014. O pacote *quadruple play* (4P) STF+STM+SAIF+SAIM manteve-se como o mais popular (26% dos pacotes), seguindo-se o pacote *quintuple play* (16%).

A grande maioria destas empresas subscreveu ofertas *standard* empresariais (75%). Cerca de 19% referiram dispor de ofertas desenhadas à medida (+10,4 pontos percentuais que em 2014).

- No que respeita à utilização de novas tecnologias e serviços de informação e comunicações, destacam-se sobretudo os serviços *over-the-top* (OTT), nomeadamente o serviço de mensagens pela Internet (34,5%) e o serviço de voz sobre a Internet (25,7%). Cerca de 17,9% das PME inquiridas recorriam ao *cloud computing* (+6,4 pontos percentuais que em 2014).

Numa escala de 1 «*não existe substituíbilidade*» a 10 «*total substituíbilidade*», os inquiridos consideravam que o grau de substituíbilidade entre serviços OTT e serviços tradicionais na sua empresa era de 6,3 e 5,7, respetivamente no caso da voz móvel e da voz fixa.

- De acordo com o inquérito realizado, a MEO continuou a ser o principal prestador entre as PME nos serviços em pacote e nos serviços fixos fora de pacote. Seguem-se o grupo NOS e a Vodafone, sem significativas diferenças entre si nestes serviços.

A Vodafone era o maior prestador de serviços móveis fora de pacote embora com um decréscimo significativo desde 2014. Em compensação foi o que mais cresceu nos serviços em pacote.

- Entre 2014 e 2016 registou-se uma quebra significativa nas taxas de mudança de prestador entre as PME na generalidade dos serviços, atingindo níveis entre 5,8 e 6,5%. A existência de contrato de fidelização continua a ser a maior barreira à mudança de prestador. Cerca de 85% dos novos contratos que ocorreram em 2016 tinham um período de 24 meses de fidelização (sem alterações face ao registado em 2014).
- A despesa das PME com comunicações eletrónicas diminuiu, em média, 1,3% em 2016.
- Os clientes empresariais dos serviços integrados em pacote foram os que mais reclamaram (21,9%), sendo também os menos satisfeitos com os seus serviços (7,4 pontos numa escala de 1 «*totalmente insatisfeito*» a 10 «*totalmente satisfeito*»).

2. Nível de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas pelas PME

Neste capítulo apresenta-se o nível de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas pelas PME, nomeadamente a penetração dos vários serviços e combinações de serviços, a penetração dos serviços por sector de atividade e dimensão da empresa, a forma de subscrição dos serviços, as eventuais barreiras à utilização dos mesmos.

Sempre que possível, apresentam-se comparações internacionais com base no inquérito anual da Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in enterprises*². Este inquérito apresenta informação relativa ao ano de 2016 e abrange as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, sendo possível analisar especificamente as grandes empresas.

2.1. Penetração por serviço e combinação de serviços

De acordo com os resultados deste inquérito, no final de 2016 a penetração do serviço telefónico fixo (STF), do serviço telefónico móvel (STM) e do serviço de acesso à Internet (SAI) entre as PME situava-se entre os 91 e os 95%.

Apesar de apresentar um dos níveis de penetração mais reduzidos (64,1%), o serviço de Internet móvel (SAIM) foi o que mais cresceu entre 2014 e 2016 (+9,6 pontos percentuais), seguindo-se o serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição (STVS) – cresceu +7,7 pontos percentuais.

² Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE) realizado pelos institutos nacionais de estatística da UE e harmonizado e compilado pelo Eurostat. Em Portugal, a dimensão da amostra foi de 3421 empresas em 2016 e o universo é constituído pelas empresas em Portugal com 10 ou mais pessoas ao serviço e com atividade económica principal na indústria transformadora, energia, construção, comércio e reparação, alojamento e restauração, transportes e comunicações, e outros serviços (excluindo as atividades de educação e de saúde e, a partir de 2015, as atividades financeiras e de seguros). O período de referência da informação é o ano de 2016 para a generalidade das variáveis.

Tabela 1 - Subscrição de serviços de comunicações eletrónicas

	2007	2010	2012	2014	2016
Serviço telefónico fixo (STF)	95,8	90,3 ↓	92,3 ↑	93,5	93,7
Serviço telefónico móvel (STM)	71,5	81,8 ↑	89,7 ↑	89,3	90,9 ↑
Serviço de acesso à Internet (SAI)	63,5	76,1 ↑	89,2 ↑	93,3 ↑	95,5 ↑
Serviço de acesso à Internet fixa (SAIF)	:	71,0	83,2 ↑	88,9 ↑	92,2 ↑
Serviço de acesso à Internet móvel (SAIM)	:	32,2	48,6 ↑	54,5 ↑	64,1 ↑
Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição (STVS)	4,5	13,1 ↑	10,9 ↓	15,7 ↑	23,4 ↑

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2007, 2010, 2012, 2014 e 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável³. A seta com orientação ascendente indica um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.⁴

De acordo com o inquérito anual *Information and Communication Technologies in enterprises* da Comissão Europeia, a penetração do SAI nas empresas portuguesas era um ponto percentual superior à média dos países da UE28 (12.º lugar no *ranking* da UE28), enquanto a penetração da BLM era três pontos percentuais superior à média (à semelhança do verificado no ano anterior).

Tabela 2 – Subscrição do serviço de acesso à Internet pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço no contexto da UE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
UE28 (%)	94	95	95	96	97	97	97
Portugal (%)	94	95	95	96	97	98	98
<i>Ranking</i> PT na UE28	18.º	17.º	18.º	17.º	16.º	10.º	12.º
Desvio face média UE28 (p.p)	0	0	0	0	0	+1	+1

Unidade: %, p.p.

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in enterprises"

Base: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o Sector Financeiro)

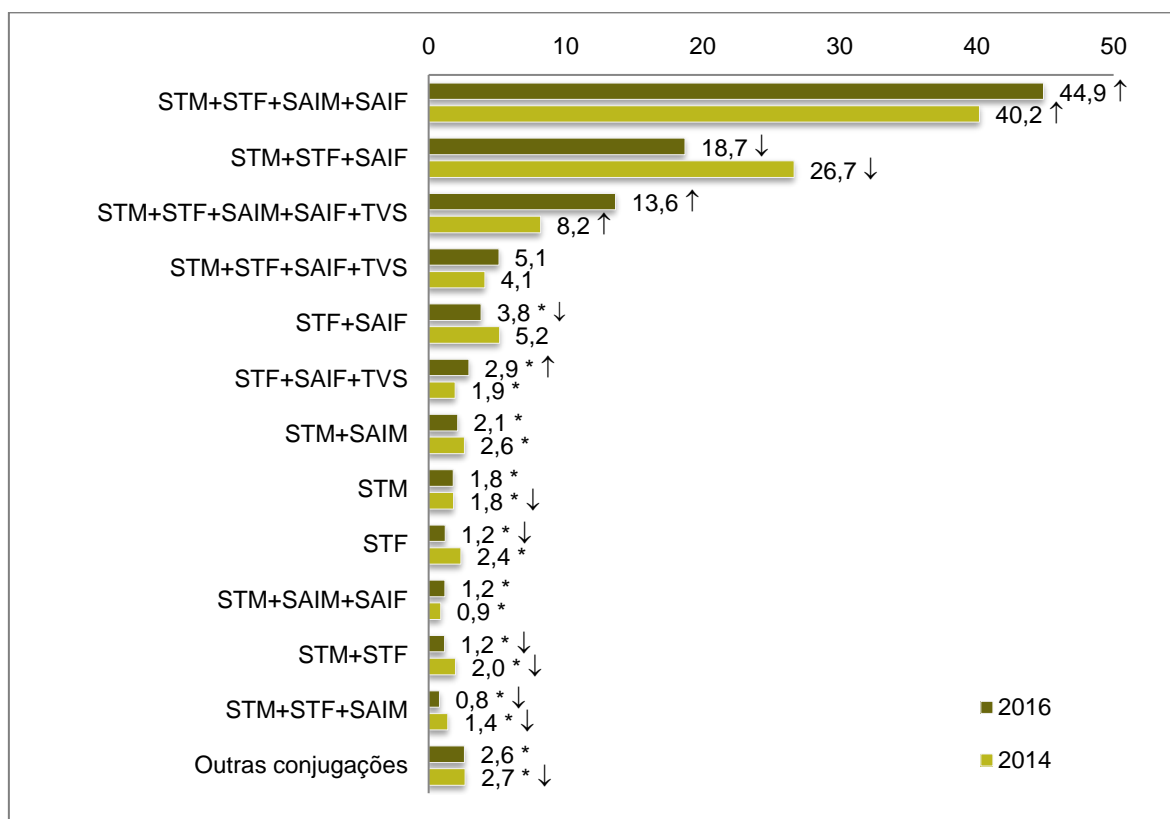
³ Considera-se o coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador "proporção" ou "média" (consoante o caso) de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10% e inferior a 25%; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25%.

⁴ Recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95%.

Cerca de 65% das PME utilizavam 4 ou 5 serviços de comunicações eletrónicas (+11,6 pontos percentuais que em 2014)⁵.

A combinação de serviços (individualizados ou em pacote) mais usual entre as PME era STM+STF+SAIM+SAIF (45%, +4,7 pontos percentuais do que em 2014), seguindo-se a combinação STM+STF+SAIF (19%). O terceiro tipo de combinação mais utilizado entre as PME foi STM+STF+SAIM+SAIF+TVS (13,6%), tendo sido o que mais cresceu entre 2014 e 2016 (+5,5 pontos percentuais).

Gráfico 1 – Combinações de serviços de comunicações eletrónicas



Unidade: %.

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2014 e 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente indica um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIM – serviços de acesso à Internet móvel (incluindo as modalidades suportadas em PC/tablet e a designada «Internet no telemóvel»); SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; STVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição.

⁵ Os serviços de comunicações eletrónicas considerados para esta análise são os seguintes: serviço telefónico móvel (STM); serviço telefónico fixo (STF); serviço de acesso à Internet fixa (SAIM); serviço de acesso à Internet móvel onde se inclui a Internet no telemóvel ou através de outros equipamentos como PC/tablet (SAIM) e serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição (STVS).

2.1.1. A utilização do serviço de circuitos alugados e das redes privadas

Os circuitos alugados e o serviço de gestão de redes privadas foram pouco utilizados pelas empresas inquiridas em 2016 (6,9 e 7,5%, respetivamente). Por comparação a 2014, registou-se um aumento significativo na utilização destes serviços.

Tabela 3 – Utilização de circuitos alugados e redes privadas pelas empresas

	2014	2016
Circuitos alugados	4,4	6,9 ↑
Serviço de gestão de redes privadas / rede privada virtual	4,0	7,5 ↑

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2014 e 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa entre os dois momentos.

De acordo com as empresas inquiridas, estes serviços são sobretudo utilizados na organização interna da empresa (89%), destacando-se as atividades de acesso, partilha e transmissão de dados (38%), a comunicação dentro da empresa (28%), o armazenamento da informação (19%), a segurança/vigilância (13%), a faturação/contabilidade (11%), a gestão de clientes (10%) e o acesso a *hardware/ software/ extranet/ Internet/ servidor/ datacenter* (8%).

Algumas das empresas inquiridas também referiram utilizar estes serviços nas suas relações com o exterior (19%), sobretudo nas relações com clientes (13%) e com fornecedores (9%).

2.2. Penetração por sector de atividade

Analisando a penetração dos serviços por sector de atividade, verifica-se que existem diferenças significativas em casos particulares. Estas diferenças encontram-se associadas à própria natureza das atividades desenvolvidas.

A penetração do serviço telefónico em local fixo atingiu valores superiores a 93% na generalidade dos sectores, em 2016. A exceção continuou a ser o sector da «construção» no qual a penetração do STF era de 82,8%.

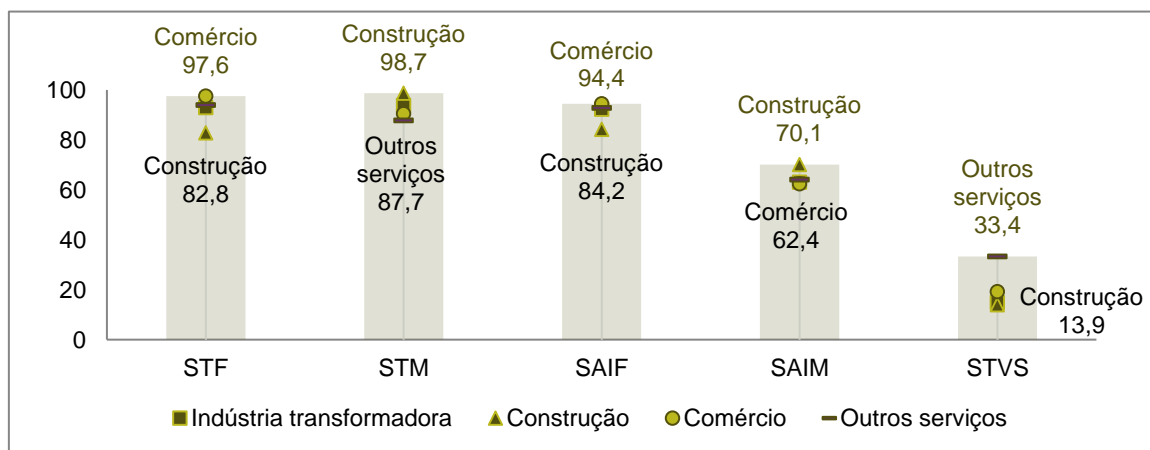
Situação semelhante ocorreu no caso do SAIF, com penetrações superiores a 92% em todos os sectores, exceto no sector da «construção» onde a penetração é de 84,2% (sendo também o único sector analisado sem crescimento significativo face a 2014).

No entanto, o sector da construção registou a taxa de penetração mais elevada, tanto no caso do STM (98,7%), como no caso do SAIM (70,1%). Destacava-se, assim, dos restantes sectores que apresentavam penetrações entre 88 e 94% no caso do STM, e próximas de 63% no caso do SAIM.

Todos os sectores analisados registaram um aumento significativo na utilização do SAIM entre 2014 e 2016, sobretudo a «indústria transformadora» que passou de 50,7 para 63,1%.

A TVS era subscrita sobretudo pelos «outros serviços»⁶ (33%), onde se integra a atividade de «alojamento, restauração e similares», embora tenha sido nos outros sectores analisados, e sobretudo no «comércio», que a utilização da TVS mais se intensificou entre 2014 e 2016.

Gráfico 2 - Posse de serviços por sector de atividade



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço, de acordo com o sector de atividade em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. Não se apresenta no gráfico as combinações não fiáveis (#).

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel; STVS – serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição.

⁶ Os «outros serviços» incluem as seguintes secções: H (transportes e armazenagem), I (alojamento, restauração e similares), J (atividades de informação e de comunicação), K (atividades financeiras e de seguros), L (atividades imobiliárias), M (atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares) e N (atividades administrativas e dos serviços de apoio).

Na maioria dos sectores considerados, a penetração da Internet era muito elevada encontrando-se nos primeiros lugares da classificação da UE28. As exceções eram os sectores da «indústria transformadora» e da «construção» que, embora apresentassem taxas de penetração elevadas (98 e 97%, respetivamente), encontravam-se na 13.^a e 16.^a posições da classificação, respetivamente.

Tabela 4 – Subscrição do serviço de acesso à Internet pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço por sector de atividade, no contexto da UE28

	UE28 (%)	Portugal (%)	Ranking PT na UE28	Desvio face UE28 (p.p)	Varição Portugal 2015/16 (p.p)
C – Indústrias transformadoras	97	97,9	13. ^o	1	+0,2
D+E – Eletricidade, gás e águas (1)	98	100	1. ^o	2	0
F – Construção	97	97,3	16. ^o	0	-0,3
G – Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	97	100	1. ^o	3	0
H – Transportes e armazenagem	97	100	1. ^o	3	0
I – Alojamento, restauração e similares	:	91,4	:	:	+0,1
I55 - Alojamento	99	100	1. ^o	1	0
J – Atividades de informação e de comunicação	100	100	1. ^o	0	0
L – Atividades imobiliárias	94	100	1. ^o	6	0
M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	98	100	1. ^o	2	0
N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio	96	100	1. ^o	4	0

Unidades: %, p.p.

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in enterprises", 2016; INE, "Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas" (2016)

Base: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o Sector Financeiro)

Nota 1: Atividades económicas de acordo com CAE Rev. 3.

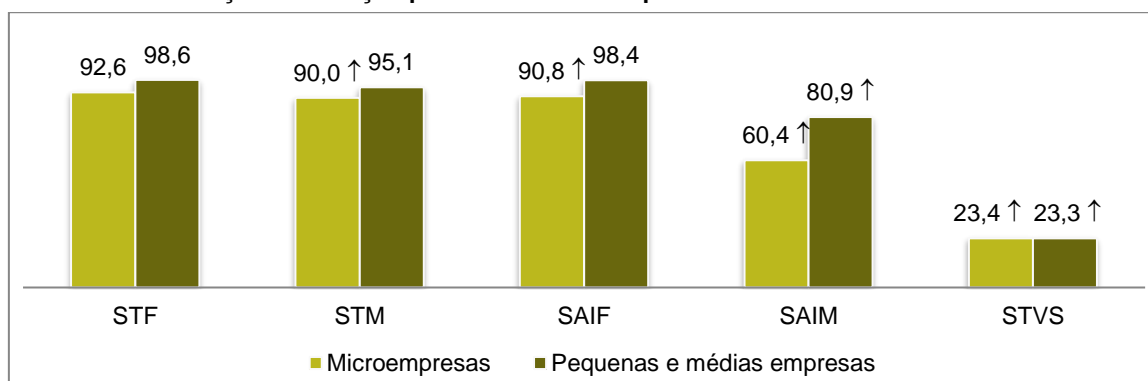
Nota 2: (1) Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio. Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição

2.3. Penetração por dimensão da empresa

Verifica-se que as pequenas e médias empresas (10 a 249 pessoas ao serviço) apresentam, em média, as penetrações mais elevadas para a generalidade dos serviços, à exceção do STVS. A diferença entre a penetração dos serviços nas microempresas e nas pequenas e médias empresas é maior no caso do SAI, em particular no caso do SAIM, tal como já ocorria em 2014.

No entanto, as microempresas foram as que mais aumentaram o nível de utilização dos diversos serviços entre 2014 e 2016.

Gráfico 3 - Penetração de serviços por dimensão da empresa



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016

Base: Total de empresas de acordo com a dimensão empresarial (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa entre os dois momentos.

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel; STVS – serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição.

As penetrações de banda larga fixa (BLF) e de banda larga móvel (BLM) em Portugal eram superiores às registadas na média da UE28. No caso da BLM, Portugal encontrava-se na 11.^a posição do *ranking* entre as grandes empresas.

De acordo com a Comissão Europeia, todas as grandes empresas (250 pessoas ao serviço ou mais) em Portugal dispõem acesso à Internet, tal como ocorre na UE28.

Tabela 5 – Subscrição do serviço de acesso à Internet por dimensão empresarial no contexto da UE28

		UE28 (%)	PT (%)	Ranking	Desvio face UE28 (p.p)	Var. PT 2015/16 (p.p)
Acesso à Internet	Pequenas e médias empresas	97	98	12. ^o	+1	0
	Grandes empresas	100	100	1. ^o	0	0
Acesso à banda larga fixa (BLF)	Pequenas e médias empresas	92	93	12. ^o	+1	-1
	Grandes empresas	99	100	1. ^o	+1	0
Acesso à banda larga móvel (BLM)	Pequenas e médias empresas	66	69	14. ^o	+3	+2
	Grandes empresas	93	96	11. ^o	+3	0

Unidade: %, p.p.

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in enterprises", 2016

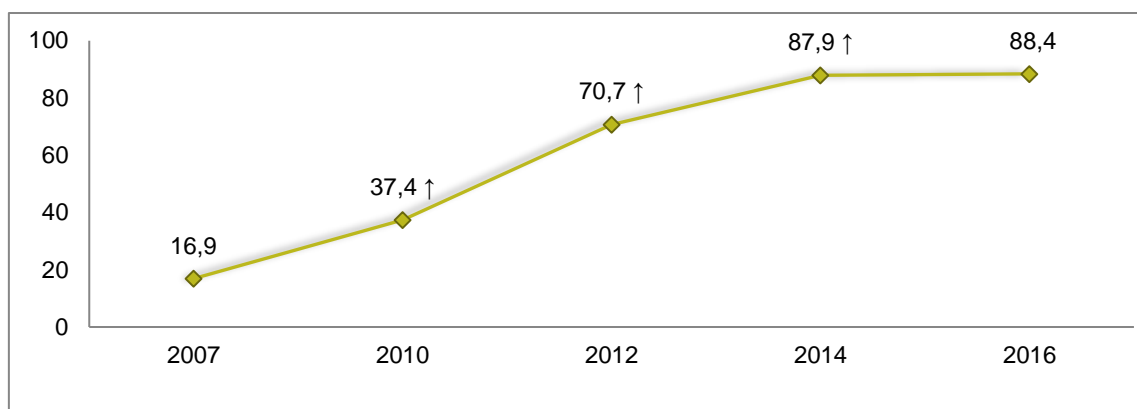
Base: Empresas de acordo com a respetiva dimensão empresarial

2.4. Forma de subscrição dos serviços

O principal tipo de ofertas subscritas pelas PME são ofertas *multiple play* ou em pacote. A penetração deste tipo de ofertas nas PME cresceu substancialmente entre 2007 e 2014, atingindo 88% nessa data. Em 2016, a penetração de pacotes era semelhante à registada em 2014.

Cerca de 10% das empresas inquiridas em 2016 referiu dispor de mais do que um pacote de serviços.

Gráfico 4 – Percentagem de empresas com serviços integrados em pacote



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2007, 2010, 2012, 2014 e 2016

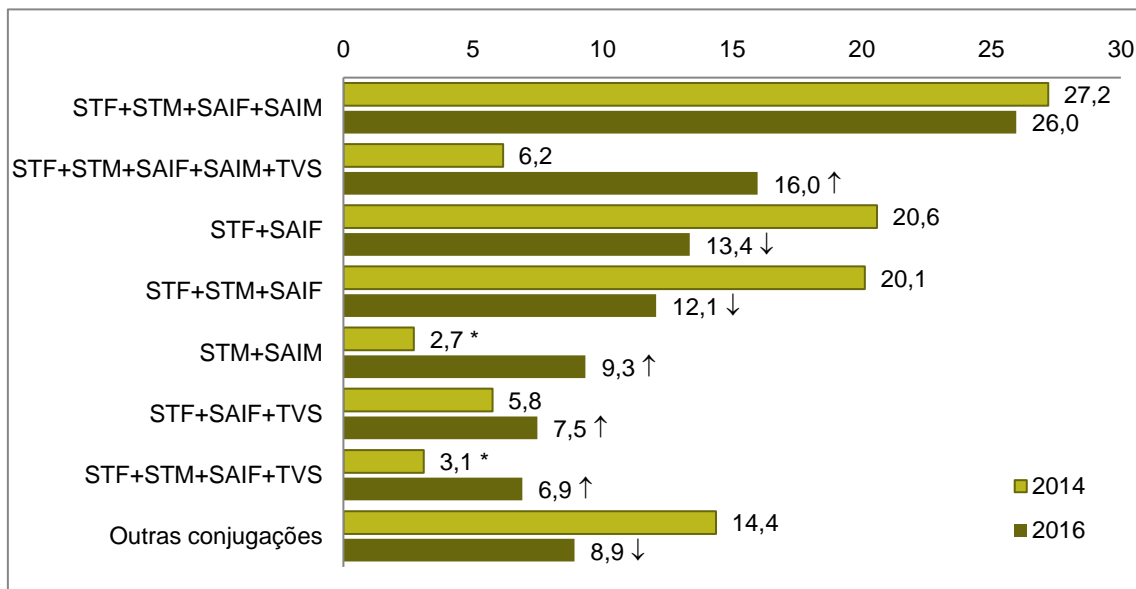
Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço.

Nota: Todas as estimativas são fiáveis (coeficiente de variação inferior a 10%). A seta com orientação ascendente indica um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente representa uma diminuição estatisticamente significativa.

Em 2016, os pacotes 4P (STF+STM+SAIF+SAIM) continuaram a ser os mais utilizados entre as PME (26% dos pacotes, sem alteração significativa face ao verificado em 2014).

Por comparação a 2014, os que mais cresceram foram os pacotes 5P que se tornaram no segundo tipo de pacote mais utilizado (16% dos pacotes).

Gráfico 5 – Tipo de pacotes de serviços nas empresas



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro de 2014 e 2016

Base: Total de pacotes de serviços existentes nas empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota 1: Todas as estimativas são fiáveis (coeficiente de variação inferior a 10%). A seta com orientação ascendente indica um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente representa uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: STF – serviços telefónico fixo; SAIF – serviço de acesso à Internet fixa; STVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; STM – serviço telefónico móvel; SAIM – serviços de acesso à Internet móvel (incluindo as modalidades suportadas em PC/tablet e a designada «Internet no telemóvel»).

De acordo com os dados do inquérito, cerca de 19% dos pacotes de serviços existentes nas PME referiam-se a ofertas desenhadas à medida (+10,4 pontos percentuais que em 2014). A grande maioria (75%) eram ofertas *standard* empresariais.

2.5. Barreiras à utilização dos serviços

Os inquiridos não indicam barreiras de natureza institucional, tecnológica estrutural ou comportamental à adesão aos serviços.

De facto, os principais motivos para não aderirem aos serviços parecem ser a utilização de redes ou serviços alternativos e/ou não existir necessidade/interesse em aderir aos serviços.

Cerca de 80% das empresas inquiridas sem rede móvel (STM ou SAIM) nunca tiveram acesso a este tipo de rede e cerca de 91% destas não manifestou qualquer interesse em vir a tornar-se cliente. Por outro lado, cerca de 32% mencionaram que os serviços móveis

«não [são] relevante[s] para o negócio», 30% referiram «não precisar / não ter necessidade de comunicar por esta via» e cerca de 23% indicaram que «utilizam o telemóvel pessoal para fazer chamadas».

No caso da rede fixa (STF ou SAIF), cerca de 77% das empresas inquiridas sem rede fixa nunca tiveram acesso a este tipo de rede e cerca de 90% destas não manifestou interesse em vir a tornar-se cliente. Do universo de micro, pequenas e médias empresas que não têm contratado a rede fixa, cerca de 54% indicou que a principal razão para não o fazer era «não precisar ou não ter necessidade de comunicar por esta via». A «utilização de telemóvel» foi o segundo motivo para as empresas não utilizarem os serviços de rede fixa (29%).

2.6. Utilização de novos serviços de informação e comunicações e grau de substituíbilidade face aos serviços tradicionais

No que respeita à utilização de novas tecnologias e serviços de informação e comunicações, em 2016 destacaram-se sobretudo os serviços OTT, nomeadamente o serviço de mensagens pela Internet (34,5% das PME inquiridas) e o serviço de voz sobre a Internet (25,7%).

Cerca de 17,9% das PME inquiridas recorriam ao *cloud computing* (+6,4 pontos percentuais que em 2014).

Tabela 6 – Utilização de outros serviços pelas PME

	2014	2016
Serviço de voz sobre Internet (ex: <i>Skype, Viber</i>)	27,2	25,7 ↓
Serviço de mensagens pela Internet (ex: <i>Skype, Viber, WhatsApp, Twiter, Facebook</i>)	37,3	34,5 ↓
Serviços de computação em nuvem (<i>cloud computing</i>)	11,4	17,9 ↑
Serviço de alojamento de <i>site</i>	43,5	37,4 ↓

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2014 e 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Numa escala de 1 «*não existe substituibilidade*» a 10 «*total substituibilidade*», os inquiridos consideravam que o grau de substituibilidade entre serviços OTT e serviços tradicionais na sua empresa era de 6,3 e de 5,7, respetivamente no caso da voz móvel e da voz fixa. Em ambos os casos o grau de substituibilidade aumentou face a 2014.

A aquisição de serviços de *cloud computing* nas grandes empresas em Portugal atingiu os 44% em 2016 (-1 ponto percentual que a média da UE28 e mais 13 pontos percentuais que em 2014).

Tabela 7 – Aquisição de serviços de computação em nuvem na Internet (*cloud computing*)

	UE28 (%)	Portugal (%)	Ranking PT na UE28	Desvio face UE28 (p.p)	Var. PT 2014/16 (p.p)
Pequenas e médias empresas	20	17	15. ^o	-3	+5
Grandes empresas	45	44	15. ^o	-1	+13

Unidade: %, p.p.

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "*Information and Communication Technologies in enterprises*", 2016

Base: Total de empresas de acordo com a dimensão amostral (não inclui o Sector Financeiro)

Os serviços de *cloud computing* mais utilizados continuam a ser sobretudo os menos sofisticados: correio eletrónico (76%), armazenamento de ficheiros (62%) e *software* de escritório (45%). Embora a «*gestão de relacionamento com os clientes*» tenha uma utilização mais moderada (26%), cresceu +8 pontos percentuais entre 2014 e 2016, colocando Portugal na 12.^a posição do *ranking* da UE28 (20.^a em 2014).

Tabela 8 – Serviços de *cloud computing* adquiridos pela empresa, 2016, Portugal e UE28

	UE28 (%)	PT (%)	Ranking PT na UE28	Desvio face UE28 (p.p)	Var. PT 2014/16 (p.p)
Correio eletrónico	65	76	3. ^o	11	-2
Armazenamento de ficheiros	62	62	14. ^o	0	+13
<i>Software</i> de escritório (ex. processadores de texto, cálculo, etc)	41	45	15. ^o	4	+9
Arquivo de banco de dados da empresa	44	37	20. ^o	-7	+6
<i>Software</i> de aplicação de contabilidade/finanças	32	32	16. ^o	0	+1
Gestão de relacionamento com os clientes (software de aplicação CRM para a gestão de informação sobre clientes)	27	26	12. ^o	-1	+8
Possibilidade de executar o <i>software</i> da empresa	21	34	2. ^o	13	+4

Unidade: %

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "*Information and Communication Technologies in enterprises*", 2016

Base: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que adquiriram serviços *cloud computing* (não inclui o Sector Financeiro)

Em 2016, cerca de 44% das empresas utilizaram aplicações baseadas na Internet para criar e trocar conteúdos *online* com clientes, fornecedores ou parceiros de negócio (+6 pontos percentuais que em 2015), sendo sobretudo utilizado pelas empresas de maior dimensão (68% nas grandes empresas).

Portugal encontrava-se um ponto percentual abaixo da média da UE28 na utilização de meios de comunicações digitais, mantendo-se na 15ª posição da classificação. Entre as pequenas empresas, Portugal melhorou a sua posição no *ranking* (13ª).

Tabela 9 – Utilização de comunicações digitais como estratégia de ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócios por dimensão empresarial, 2016, Portugal no contexto da UE

	UE28 (%)	Portugal (%)	Ranking PT na UE28	Desvio face UE28 (p.p)	Varição Portugal 2015/16 (p.p)
Pequenas e médias empresas	44	44	14. ^o	0	+6
Grandes empresas	68	68	15. ^o	0	+5

Unidade: %

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in enterprises", 2016

Base: Empresas de acordo com a dimensão empresarial (não inclui o Sector Financeiro).

Entre as aplicações utilizadas para ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócios destacam-se sobretudo as redes sociais (43% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço em 2016) e os *sites* de partilha de conteúdos multimédia (16%). Nestes dois casos, Portugal encontrava-se acima da média da UE28.

Tabela 10 – Tipo de rede das comunicações digitais utilizadas pelas empresas, 2016, Portugal no contexto da UE

	UE28 (%)	Portugal (%)	Ranking PT na UE28	Desvio face UE28 (p.p)	Varição Portugal 2015/16 (p.p)
Redes sociais (<i>Facebook, LinkedIn, etc.</i>)	42	43	12. ^o	+1	+6
Sites de partilha de conteúdo multimédia	15	16	11. ^o	+1	+5
<i>Blogs ou microblogs</i> da empresa	14	8	18. ^o	-6	+3
Ferramentas de partilha de conhecimento baseados em <i>Wiki</i>	5	3	21. ^o	-2	+1

Unidade: %

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in enterprises", 2016

Base: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o Sector Financeiro)

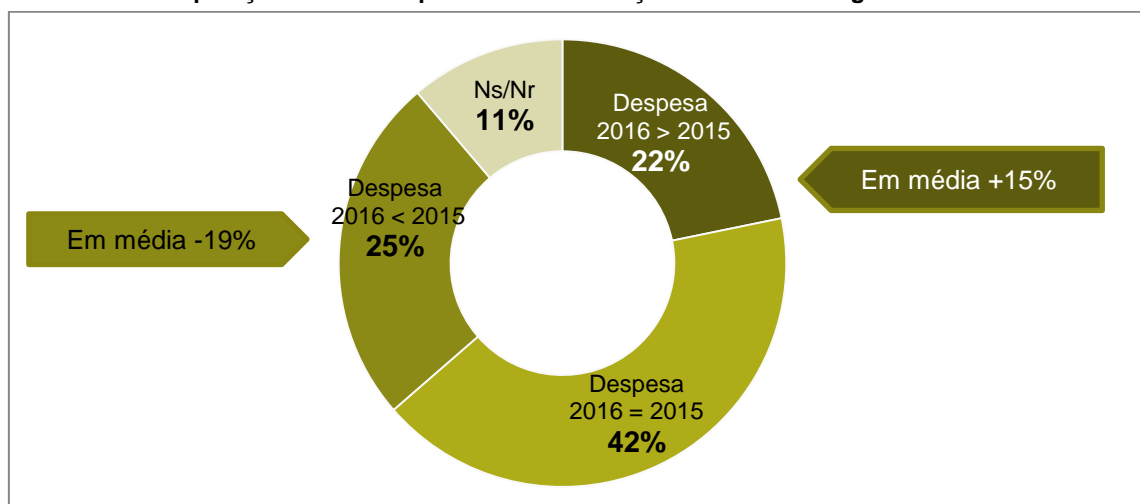
3. Despesa com comunicações eletrónicas

Pela primeira vez em 2016, foi solicitado às PME inquiridas que comparassem o valor despendido com comunicações eletrónicas nesse ano (2016) com o valor do ano anterior (2015)⁷.

Cerca de ¼ das PME inquiridas mencionaram que a sua despesa em comunicações eletrónicas diminuiu em média 19%, entre 2015 e 2016. Cerca de 22% da PME referiram ter tido uma despesa, em média, 15% superior em 2016⁸.

Globalmente e em média, registou-se um decréscimo de 1,3% em termos da despesa com comunicações eletrónicas entre 2015 e 2016. Este resultado não apresenta diferenças significativas entre os sectores analisados e entre as microempresas e as pequenas e médias empresas.

Gráfico 6 – Comparação entre a despesa em comunicações eletrónicas registada em 2015 e 2016



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota: Todas as estimativas são fiáveis (coeficiente de variação inferior a 10%).

⁷ A questão colocada foi: “Pense agora na despesa que a empresa teve em comunicações eletrónicas em 2016. Essa despesa foi superior ou inferior à ocorrida no ano anterior (2015)? E em que percentagem?”

⁸ De referir que as percentagens médias referidas não resultam de valores absolutos, mas sim de uma média das percentagens respondidas pelos inquiridos, conforme resulta da questão.

4. Estrutura da oferta, motivos de escolha do prestador, mudança de prestador e portabilidade do número

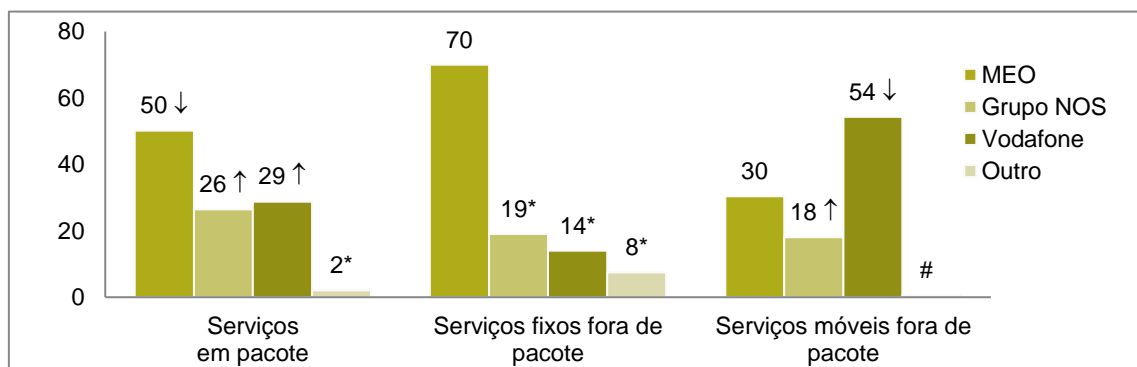
Neste capítulo apresentam-se a estrutura da oferta, os motivos associados à escolha do prestador e informação sobre a mudança de prestador.

4.1. Estrutura da oferta e motivos de escolha do prestador

De acordo com o inquérito realizado, a MEO continuou a ser o principal prestador entre as PME nos serviços em pacote e nos serviços fixos fora de pacote, embora a sua quota nos serviços em pacote apresente uma trajetória decrescente. Seguem-se o grupo NOS e a Vodafone, sem significativas diferenças entre si nestes serviços.

A Vodafone era o maior prestador de serviços móveis fora de pacote embora com um decréscimo significativo desde 2014. Em compensação foi a que mais cresceu nos serviços em pacote.

Gráfico 7 - Percentagem de utilizadores dos serviços por prestador



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016.

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço que dispõem do respetivo serviço (não inclui as não respostas)

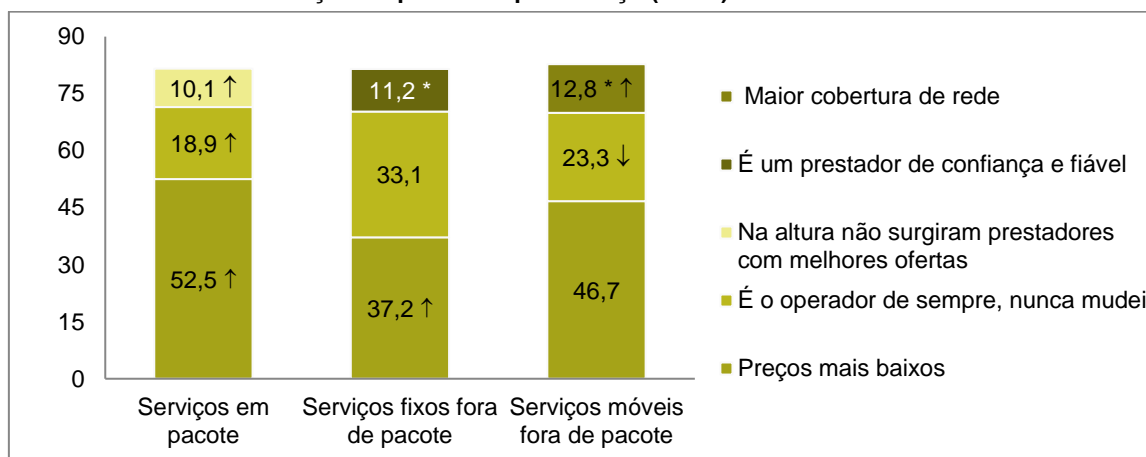
Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente indica um aumento estatisticamente significativo entre os momentos 2014 e 2016 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa. No caso dos serviços fixos fora de pacote não se efetuam diferenças face a 2014 dado ter um modo de inquirição diferente.

Nota 2: Questão de escolha múltipla nos serviços fixos e móveis fora de pacote.

Nota 3: Os serviços fixos fora de pacote incluem STF - Serviço telefónico fixo e SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa e os serviços móveis fora de pacote incluem STM - Serviço telefónico móvel e SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel.

Os «preços mais baixos» continuaram a ser o principal motivo para a escolha do prestador (entre 52,5% nos pacotes de serviços e 37,2% nos serviços fixos fora de pacote de serviços).

Gráfico 8 - Motivos de seleção do prestador por serviço (TOP3)



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016

Base: Serviços em pacote: Total de pacotes de serviços existentes nas PME; Serviços fixos / móveis fora de pacote: PME com serviços fixos / móveis fora de pacote

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2014 e 2016 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: Questão de escolha múltipla e de resposta espontânea

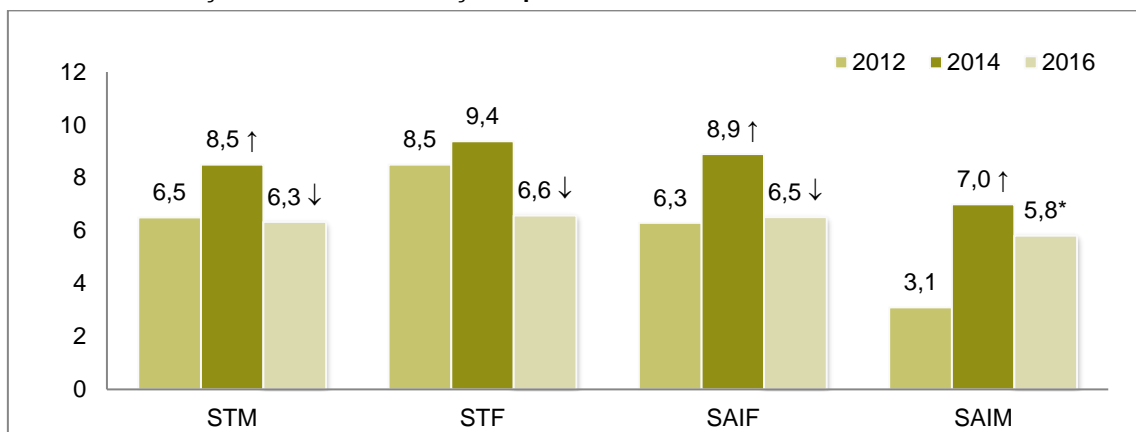
Nota 3: Os serviços fixos fora de pacote incluem STF - Serviço telefónico fixo e SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa e os serviços móveis fora de pacote incluem STM - Serviço telefónico móvel e SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel.

4.2. Mudança de prestador e portabilidade do número

Em 2016, a taxa de mudança de prestador nas PME variou entre 5,8 e 6,5% consoante o serviço. Não existem diferenças significativas entre os serviços.

Por comparação a 2014, os serviços STF, SAIF e STM registaram uma quebra significativa na taxa de mudança de prestador (-2,8, -2,3 e -2,2 pontos percentuais, respetivamente).

Gráfico 9 – Evolução da taxa de mudança de prestador



Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2012, 2014 e 2016

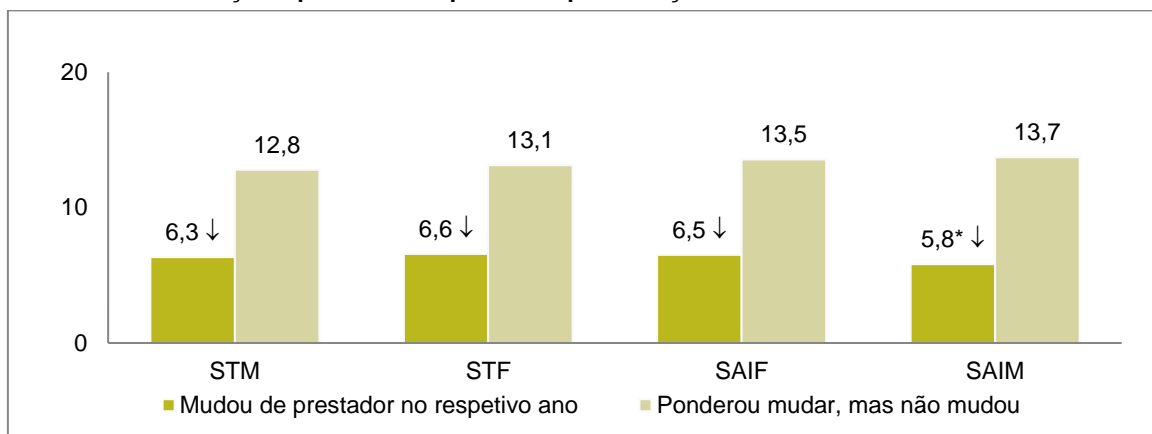
Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço que possuem o respetivo serviço (não se incluem as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel.

Entre as PME que mudaram de prestador durante 2016, 72% celebraram o contrato na empresa e 85% tinham um período de 24 meses de fidelização. Não se registaram alterações significativas face ao que ocorreu em 2014.

Entre 13 a 14% das PME inquiridas ponderaram mudar de prestador, valores semelhantes ao registado em 2014. Os dois principais motivos para não terem mudado de prestador continua a relacionar-se com a existência de «*contrato de fidelização com o prestador atual*» (40,8%, em 2014 era 65,1%) e com facto de «*não existirem melhores ofertas no mercado*» (18%).

Gráfico 10 – Mudança de prestador de prestador por serviço

Unidade: %

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço que possuem o respetivo serviço (não se incluem as não respostas).

Nota 1: Todas as estimativas são fiáveis. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2014 e 2016 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel.

A maioria das empresas (94%) que mudou de prestador durante 2016 disse ter sido informada sobre a duração do período de fidelização durante as negociações (em 2014 eram 98%). Por outro lado, 14% referiu «*não saber da existência de penalizações*» por rescisão antecipada ou terem tomado «*conhecimento após o contrato assinado*».

A avaliação do processo de mudança de prestador pelas PME foi de 6,5 numa escala de 1 «*muito difícil*» a 10 «*muito fácil*», sem variação face ao registado em 2014.

A maioria das empresas que disseram ter mudado de prestador STF e no STM em 2016 utilizou o serviço de portabilidade do número (96% em ambos os casos, em 2014 tinham sido 87 e 88%, respetivamente).

De acordo com os resultados do inquérito, o processo de portabilidade do número demorou um dia útil para 30% dos clientes no caso do STF e para 35% no caso do STM⁹, menos 13,9 pontos percentuais e menos 14,4 pontos percentuais do que em 2014, respetivamente.

⁹ Estimativas aceitáveis (*). O coeficiente de variação encontra-se entre 10 e 25%. Não se incluíram as não respostas.

5. Nível de satisfação e reclamações

Os clientes empresariais dos serviços integrados em pacote foram os que mais reclamaram (21,9%), sendo também os menos satisfeitos com os seus serviços (7,4 pontos numa escala de 1 «*totalmente insatisfeito*» a 10 «*totalmente satisfeito*»).

Tabela 11 – Satisfação com os serviços prestados e reclamações - comparação entre os serviços de comunicações eletrónicas

	Reclamações junto do prestador em 2016 (%)		Nível de satisfação média com o prestador (escala 1 a 10)
Serviços em pacote	21,9 ↓	Serviços em pacote	7,4
Serviços fixos fora de pacote (STF ou SAIF)	17,3 *	STF fora de pacote	7,7
		SAIF fora de pacote	7,6
Serviços móveis fora de pacote (STM ou SAIM)	12,4 * ↑	STM fora de pacote	7,9
		SAIM fora de pacote	7,8

Unidade: %; escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2016.

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço que possuem o respetivo serviço (não se incluem as não respostas). No caso dos “serviços em pacote” consideraram-se o total de pacotes de serviços nas PME.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 não ultrapassam os 0,2 pontos absolutos. A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2014 e 2016 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 2: STF - Serviço telefónico fixo; STM - Serviço telefónico móvel; SAIF – Serviço de acesso à Internet fixa; SAIM – Serviço de acesso à Internet móvel.

ANEXO – Síntese da metodologia**Inquérito sobre a utilização das comunicações eletrónicas pelas PME, dezembro 2010, 2012, 2014 e 2016**

	2010	2012	2014	2016
Universo	Micro, pequenas e médias empresas (PME), i.e., pelas empresas com menos de 250 pessoas ao serviço, com sede em Portugal, cuja atividade económica se enquadra numa das seguintes secções e grupos de códigos CAE (Rev.3): C, F, G, H, I, J, K, L, M e N.			
Dimensão da amostra	2503	2559	3000	2500
Método de amostragem	Amostra aleatória estratificada por região (NUTSII), sector de atividade e dimensão da empresa			
Margem de erro absoluta máxima (1)	2,0	1,9	1,8	2,0
Empresa que realizou o trabalho campo	GFK Metris	TNS – Euroteste	Spirituc	GFK Metris
Período de inquirição	20 de outubro a 16 de dezembro de 2010	5 de novembro a 21 de dezembro de 2012	10 de novembro a 24 de dezembro de 2014	8 de outubro a 23 de dezembro de 2016
Método de recolha de informação	CATI			
Ponderação de resultados da inquirição	Por NUTS II, sector de atividade e dimensão da empresa			

(1) Semiampitude de um intervalo de confiança de 95% para uma proporção.