

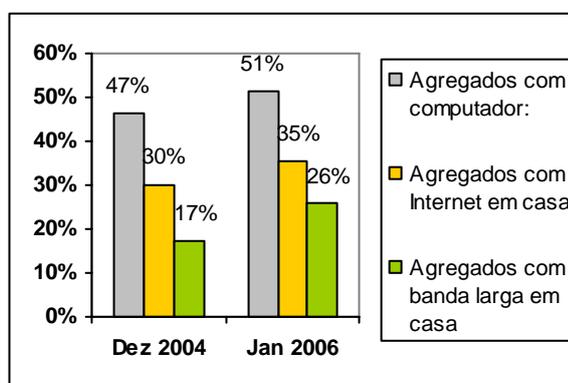
Data de publicação – 22.5.2006

Inquérito ao consumo da banda larga – Janeiro de 2006 - Principais resultados -

1. Em Janeiro de 2006, 26 por cento dos lares portugueses dispunham de acesso à Internet em banda larga, cerca 35,3 por cento tinham Internet e 51 por cento estavam equipados com um computador.

Destaca-se o crescimento verificado na penetração da banda larga nos lares – mais 9 por cento do que no final de 2004. Este resultado é, em parte, justificado pela migração da banda estreita para a banda larga.

Gráfico 1 – Posse de computador, Internet e banda larga em casa (2004-2005)



Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006 e Dezembro 2004

2. A principal **tecnologia de suporte** da banda larga é o ADSL (47,2 por cento), seguindo-se o modem cabo (46,6 por cento).

Salienta-se que, de acordo com a informação disponível, cerca de 3 por cento dos utilizadores da banda larga utilizam os acessos móveis de 3ª geração (3G).

Quadro 1 - Acesso à Internet em banda larga por tecnologia de suporte

ADSL	47,2%
Modem cabo	46,6%
Outras (FWA, etc.)	2,0%
Cartão de acesso 3G <i>wireless</i>	1,5%
Telemóvel 3G, ligado a computador	1,5%
Powerline Communications (PLC)	1,3%

Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

A tecnologia *Powerline Communications* (PLC) é utilizada em 1,5 por cento dos lares.

3. A principal **barreira à adesão à Internet** é o desinteresse ou o facto da mesma ser supérflua (38,3 por cento). A segunda principal barreira ao acesso à Internet é a ausência de um PC (34 por cento).

Apenas 8,6 por cento referem o preço do serviço como barreira ao acesso à Internet.

Quadro 2 - Principais motivos para não ter acesso à Internet em casa

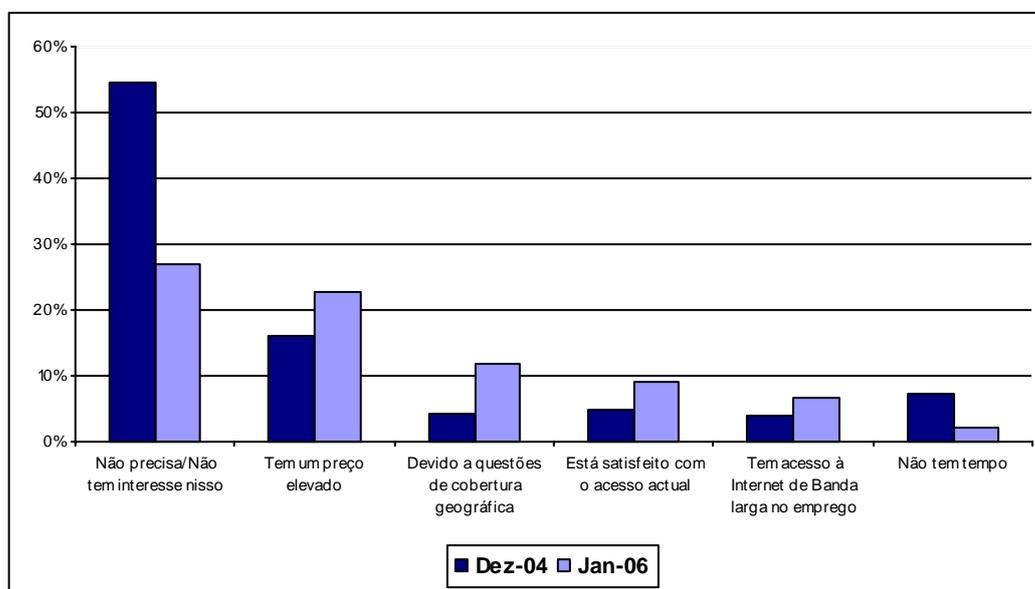
Não precisa / não tem interesse	38,3%
Não tem computador	34,0%
Tem um preço elevado	8,6%
Não tem tempo	3,5%
Tem acesso noutros locais	2,5%

Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

De referir que, à medida que se processa a migração da banda estreita para a banda larga (a banda larga passou de 56 para mais de 74 por cento do total dos acessos à Internet), as barreiras à dita migração alteram-se de forma significativa.

De facto, O motivo ‘*precisa/não tem interesse nisso*’ passou de 55 por cento para 27 por cento, crescendo o número daqueles para quem o preço (de 16 por cento para 23 por cento) e a cobertura geográfica (4,3 por cento para 11,7 por cento) constituem barreiras à migração

Gráfico 2 - Motivos apresentados pelos inquiridos com acesso à Internet em banda estreita para não ter um acesso em banda larga.



Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

Por último, refira-se que o utilizador da banda larga é maioritariamente jovem, urbano, com um nível de educação superior, é estudante, exerce profissão liberal, ou é quadro superior, pertence às classes A/B. Ou seja, existem factores de natureza socio-económica que poderão influenciar de forma determinante a posse de banda larga.

4. No que diz respeito à **avaliação que os consumidores** fazem sobre o serviço de acesso à Internet em banda larga, apenas 8,8 por cento dos inquiridos consideram que o serviço não corresponde às expectativas criadas.

Verifica-se que 88 por cento dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a velocidade de acesso.

Quanto à fiabilidade, 86 por cento dos clientes de banda larga dizem-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

A transparência de facturação deixa 86 por cento de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos.

Os clientes da Netcabo são aqueles que se encontram relativamente mais insatisfeitos com a velocidade, fiabilidade e transparência da facturação.

5. As empresas do Grupo PT prestam o serviço de acesso à Internet em banda larga a cerca de 70 por cento dos inquiridos neste estudo.

O segundo maior operador é a Cabovisão, com uma **quota** de 15 por cento.

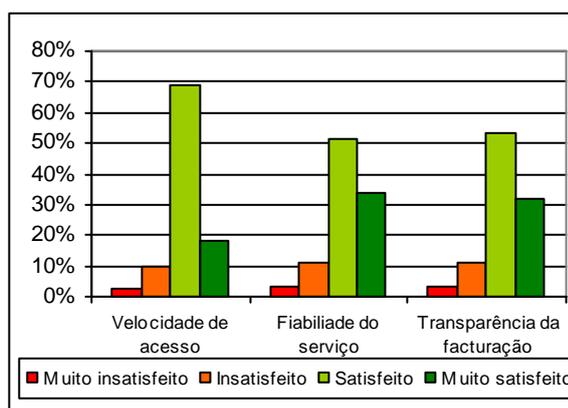
Cerca de 1 em cada 4 clientes da banda larga poderá mudar de operador durante os próximos 12 meses.

Quadro 3 - Face ao que esperava, acha que o serviço de banda larga é:

Muito pior de que esperava	0,7%
Pior que esperava	8,1%
Igual ao que esperava	69,2%
Melhor de que esperava	19,2%
Muito melhor de que esperava	2,8%

Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

Gráfico 3 - Satisfação dos consumidores de acessos à Internet em banda larga



Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

Quadro 4 - Quotas de clientes de acesso à Internet em banda larga

Sapo ADSL	37,8%
Netcabo	32,2%
Cabovisão (cabo)	15,0%
Clix	6,9%
Oni	3,2%

Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

Quadro 5 - Vontade de mudar de fornecedor actual nos próximos 12 meses

De certeza que vai mudar	8,0%
Tem muita vontade de mudar	7,1%
Tem alguma vontade de mudar	10,3%
Tem pouca vontade de mudar.	3,4%
Não tem vontade de mudar	71,1%

Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro 2006

NOTA METODOLÓGICA:

Inquérito ao consumo da banda larga: Janeiro de 2006

O Universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 18 ou mais anos, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores.

A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4% (assumindo um grau de significância de 95%). A amostra foi estratificada por região e habitat.

Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas de sexo e idade, instrução e ocupação.

No total foram realizadas 4225 entrevistas, incluindo 1099 entrevistas a utilizadores de banda larga.

O trabalho de campo foi realizado pela Tns Euroteste entre os dias 19 de Dezembro de 2005 e 23 de Janeiro de 2006.

Inquérito ao consumo da banda larga: Dezembro 2004

O Universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 18 ou mais anos, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores.

A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4% (assumindo um grau de significância de 95%). A amostra foi estratificada por região e habitat.

Realizaram-se 4711 entrevistas, incluindo 794 entrevistas a utilizadores de banda larga.

O método de inquirição foi a entrevista telefónica (CATI).

O trabalho de recolha e codificação dos dados decorreu entre 19 de Outubro de 2004 e 13 de Dezembro de 2004 e foi realizado pelo INDEG / ISCTE.