

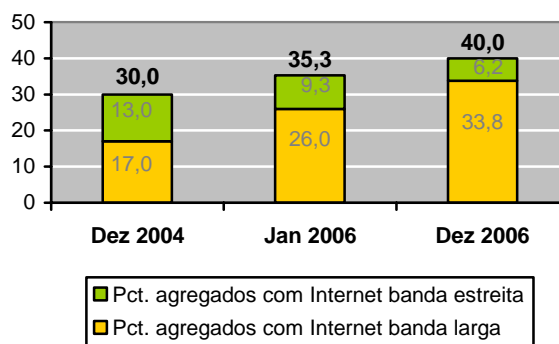
Inquérito ao consumo da banda larga – Dezembro de 2006 - Principais resultados -

Ligação à Internet e tecnologia de acesso

1. Em Dezembro de 2006, **40 por cento dos lares portugueses dispunham de acesso à Internet**, o que constitui uma subida de 4,7 pontos percentuais face a Janeiro do mesmo ano.

A **percentagem de lares com ligação à Internet por banda larga** aumentou 7,8 pontos percentuais, atingindo **33,8 por cento**. Este resultado é, em parte, justificado pela migração da banda estreita para banda larga.

Gráfico 1 – Pct. de agregados com ligação à Internet 2004-2006



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

2. Cerca de **9,7 por cento dos que não têm Internet, pretendem adquirir este serviço no prazo de um ano**.

Caso se concretizem as intenções dos inquiridos, a penetração da Internet nos lares atingirá cerca de 46 por cento no final de 2007.

Quadro 1 - Intenção de adquirir um acesso à Internet no prazo de 1 ano (%)

	Jan-06	Dez-06
Pensa adquirir	13,0	9,7
Não pensa adquirir	87,0	90,3
Total	100	100

Base: Inquiridos sem acesso à Internet em casa
Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

Isto significará que, naquela data, a grande maioria dos lares que dispõem de PC estarão equipados com acesso à Internet (em Março de 2006, a penetração da Internet nos lares com PC encontrava-se já próxima dos 80 por cento)¹.

3. A principal tecnologia de suporte da banda larga é o ADSL (60,5 por cento do total de acessos).

De acordo com a informação disponível, cerca de 3,1 por cento dos utilizadores da banda larga utilizam os acessos móveis de 3ª geração (3G).

Quadro 2 - Acesso à Internet em banda larga por tecnologia de suporte (%):

	Jan-06	Dez-06
ADSL	47,2	60,5
Modem cabo	46,6	36,0
Placa 3G	3,0	3,1
Powerline	1,3	0,2
Outras	2,0	0,3
Total	100	100

Base: Inquiridos que têm banda larga em casa.

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

A tecnologia *Powerline Communications* (PLC) é indicada por cerca de 0,2 por cento dos inquiridos. De referir que esta oferta foi descontinuada pela Onitecom a partir do 3.º trimestre de 2006.

Barreiras à adesão à Internet e à banda larga

4. A principal barreira à adesão à Internet é o desinteresse ou o facto da mesma ser considerada supérflua (47,1 por cento, mais 8,8 por cento que em Janeiro). A segunda principal barreira ao acesso à Internet é a ausência de um computador (33 por cento).

Cerca de 9,7 por cento dos inquiridos consideram que o preço do serviço é a principal barreira ao acesso à Internet.

À medida que a penetração da Internet aumenta, é natural que a importância relativa destes factores aumente.

Quadro 3 - Principais motivos para não ter acesso à Internet em casa (%):

	Jan-06	Dez-06
Não precisa / não tem interesse nisso	38,3	47,1
Não tem computador	34,0	33,3
Tem um preço elevado	8,6	9,7
Não tem tempo	3,5	2,0
Tem acesso noutras locais	2,5	4,6
Não tem cobertura geográfica	2,2	0,9
Outros	10,9	2,5
Total	100	100

Base: Inquiridos que não têm acesso à Internet em casa

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

¹ Refira-se que, de acordo com o INE, em Março de 2006, cerca de 45 por cento dos lares portugueses dispunham de computador.

5. Os principais motivos que impedem a migração da banda estreita para a banda larga continuam a ser "*não precisa / não tem interesse nisso*" e "*tem um preço elevado*".

A resposta "*acesso à banda larga no emprego*" registou um decréscimo de 8,5 pontos percentuais nas respostas.

Quadro 4 - Principais motivos para não migrar da banda estreita para a banda estreita (%)

	Jan-06	Dez-06
Não precisa / Não tem interesse nisso	30,9	30,4
Tem um preço elevado	25,6	27,6
Devido a questões de cobertura geográfica	12,8	15,3
Está satisfeito com o acesso actual	10,1	9,0
Tem acesso à Internet de banda larga no emprego	15,8	7,3
Outras respostas	2,6	7,2
Não tem tempo	2,2	3,1
Total	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda estreita
Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

Refira-se que os utilizadores da banda larga são maioritariamente jovens, estudantes, profissionais técnicos ou científicos, com nível de instrução superior. Ou seja, existem factores de natureza demográfica, socio-económica e cultural que poderão influenciar de forma determinante a posse de banda larga.

Utilização da Banda Larga

6. A quase totalidade dos inquiridos com Internet em banda larga em casa utilizam-na para "*pesquisa de informação*" (96,4 por cento).

A utilização de aplicações relacionadas com o *e-government*, e *e-commerce* sofreram aumentos relevantes - entre 3 e 5 pontos percentuais.

Os "*downloads de músicas, jogos e filmes*" diminuíram 11,8 pontos percentuais.

Quadro 5 - Utilização da Internet em casa

	Jan-06	Dez-06
Pesquisar informação de carácter geral		96,4
Pesquisar assuntos relacionados com estudo ou investigação	91,0	89,7
Aceder a notícias		80,6
Downloads de músicas, jogos e filmes	66,4	54,6
Entretenimento, como jogos on-line ou vídeos	52,1	51,6
Entregar declarações de impostos	39,2	44,4
Movimentar contas bancárias	38,4	40,9
Pagamentos de serviços	37,0	38,0
Fazer compras <i>on-line</i>	27,2	30,0

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

Utilização da Banda Larga - VoIP

7. Cerca de **15 por cento** dos inquiridos com acesso à Internet em banda larga, utilizam-na para fazer **chamadas de voz utilizando o computador** (voz sobre IP).

Quadro 6 - Utiliza Internet para fazer chamadas de voz pelo computador

	Jan-06	Dez-06
Sim	14,0	15,3
Não	86,0	84,7
Total	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga

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

8. O *software* Skype é o **mais utilizado** para fazer chamadas de voz pelo computador.

Quadro 7 - Software utilizado para as chamadas de voz pelo computador

	Jan-06	Dez-06
Skype	61,9	69,8
Netcall	6,2	6,9
IOL Talki	11,8	6,5
VoIPBuster	5,2	5,6
Outras respostas	6,6	0,6
NS/NR	8,3	10,7
Total	100	100

Base: Inquiridos que usam Internet para fazer chamadas telefónicas

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

Satisfação dos consumidores

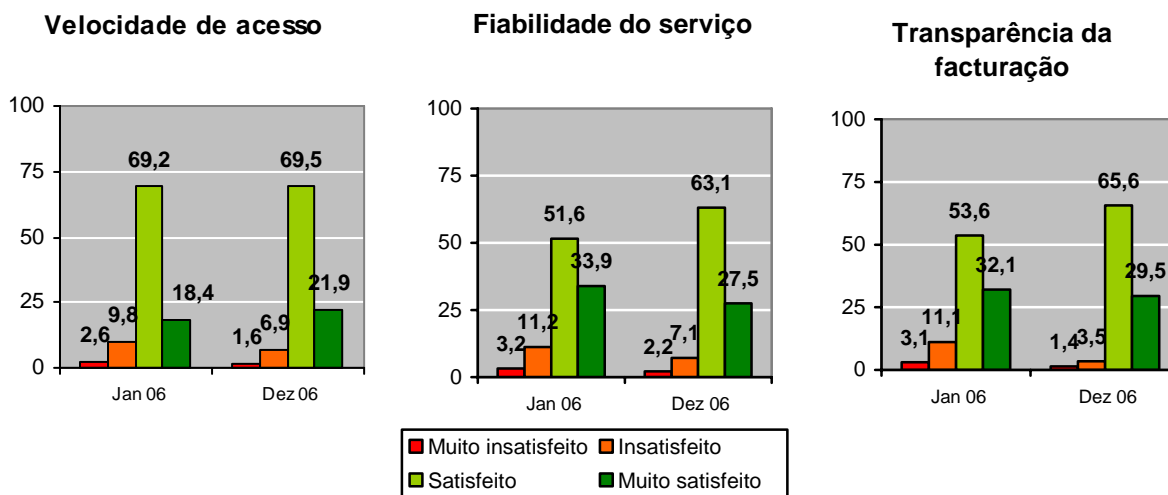
9. No que diz respeito à avaliação dos consumidores sobre o serviço de acesso à Internet em banda larga, **verificou-se um aumento da satisfação em todos os aspectos do serviço**. A percentagem de inquiridos para quem o serviço de acesso à Internet em banda larga não correspondeu às expectativas desceu de 8,8 por cento em Janeiro de 2006 para 6,6 por cento em Dezembro de 2006.

Verifica-se que 91,4 por cento dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a **velocidade do acesso**, o que constitui um aumento de 3,8 pontos percentuais face a Janeiro de 2006. De referir que neste período os principais operadores duplicaram a velocidade de *download* das suas principais ofertas.

Quanto à **fiabilidade do serviço**, 90,6 dos clientes de banda larga dizem-se satisfeitos ou muito satisfeitos, um aumento de 5,1 pontos percentuais face ao inquérito anterior. No entanto, os inquiridos "*muito satisfeitos*" com a fiabilidade do serviço decresceu 6,4 pontos percentuais.

A **transparência da facturação** registou um aumento de 9,4 pontos percentuais nas apreciações positivas (95,1 por cento).

Gráfico 2 - Satisfação dos consumidores de acessos à Internet em banda larga (%)



Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

Satisfação dos consumidores (por operador)

10. No que diz respeito à **satisfação com a velocidade do acesso**, todos os principais operadores apresentam níveis de satisfação muito elevados.

Destacam-se a Cabovisão, o Clix e a Netcabo, com 96,5, e 93,1 e 91,7 por cento de apreciações positivas, respectivamente.

Quadro 8 - Satisfação por operador: velocidade de acesso (%)

	Sapo	Clix	Oni	Net-cabo	Cabo-visão
Muito insatisfeito	3,1	1,1	1,3	1,0	0,0
Insatisfeito	8,2	5,7	10,1	7,4	3,5
Satisfeito	69,4	61,3	69,8	68,6	72,8
Muito Satisfeito	19,3	31,8	18,9	23,1	23,7
Total	100	100	100	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

11. A **satisfação com a fiabilidade do serviço** é, igualmente, bastante elevada. Sublinha-se que mais de 95 por cento dos clientes da Cabovisão e do Clix avaliam de forma positiva esta faceta do serviço.

Quadro 9 - Satisfação por operador: fiabilidade (%)

	Sapo	Clix	Oni	Net-cabo	Cabo-visão
Muito insatisfeito	3,1	0,4	4,3	2,5	0,8
Insatisfeito	7,5	4,6	7,4	10,5	4,0
Satisfeito	59,3	60,2	51,9	63,8	73,2
Muito Satisfeito	30,1	34,9	36,4	23,2	22,0
Total	100	100	100	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

A Netcabo obtém 13 por cento de apreciações negativas. Seguem-se a Oni e o Sapo, com 11,7 e 10,6 por cento de apreciações negativas.

12. Mais de 90 por cento dos inquiridos consideram que a **facturação da banda larga é clara**.

Quadro 10 - Satisfação por operador: clareza da facturação (%)

	Sapo	Clix	Oni	Net-cabo	Cabo-visão
Muito insatisfeito	1,8	0,4	2,6	1,7	0,3

Os clientes da Netcabo são os mais insatisfeitos com a clareza da facturação (7,4 por cento de avaliações negativas).

Insatisfeito	3,5	3,7	1,3	5,7	2,2
Satisfeito	62,1	57,6	64,3	67,8	71,9
Muito Satisfeito	32,6	38,4	31,8	24,9	25,7
Total	100	100	100	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

Quotas de acesso e intenção de mudar de operador

13. As empresas do Grupo PT prestam o serviço de acesso à Internet em banda larga a 66,9 por cento dos inquiridos neste estudo.

O segundo maior operador é a Cabovisão, com uma quota de 13,9 por cento.

Quadro 11 - Quotas de clientes de acesso à Internet em banda larga (%)

	Dez-06
Sapo	41,9
Netcabo	24,0
Cabovisão	13,9
Clix	9,4
Oni	5,6
TVTel	1,5
Telepac	1,0
Outros	2,7
Total	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

14. Registou-se uma diminuição significativa nas intenções de mudança de operador nos próximos 12 meses: 81 por cento dos clientes de acesso à Internet em banda larga afirmaram que não tencionam mudar de operador. Em Janeiro de 2006 eram 71,1 por cento.

Quadro 12 - Vontade de mudar de fornecedor de banda larga Internet actual nos próximos 12 meses (%)

	Jan-06	Dez-06
De certeza que vai mudar	8,0	2,6
Tem muita vontade de mudar	7,1	4,9
Tem alguma vontade de mudar	10,3	8,7
Tem pouca vontade de mudar.	3,4	2,7
Não tem vontade de mudar	71,1	81,0
Total	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

15. Cerca de 22,2 por cento dos clientes de acesso à Internet em banda larga foram já clientes de outro operador.

Quadro 13 - Mudança de fornecedor de banda larga

	Jan-06	Dez-06
Foi sempre o fornecedor actual	78,0	77,8
Já teve outros fornecedores e mudou para este	22,0	19,8
Já teve outros fornecedores, desistiu e depois contratou este		2,4
Total	100	100

Base: Inquiridos que têm acesso à Internet em banda larga
 Fonte: Inquérito ao consumo da banda larga - Janeiro e Dezembro 2006

NOTA METODOLÓGICA:

Inquérito ao consumo da banda larga: Dezembro de 2006

O Universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 15 ou mais anos, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores. Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas

de sexo e idade, instrução e ocupação. A amostra foi estratificada por região e habitat. No total foram realizadas 8676 entrevistas telefónicas, incluindo 3036 entrevistas a utilizadores de banda larga, garantindo 1,8% de margem de erro máxima para os resultados relativos aos utilizadores de banda larga (assumindo um grau de significância de 95%).

O trabalho de campo e o tratamento da informação foi realizado pela METRIS GFK entre os dias 1 de Novembro de 2006 e 21 de Dezembro de 2006.

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. Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas de sexo e idade, instrução e ocupação. A amostra foi estratificada por região e habitat. No total foram realizadas 4225 entrevistas telefónicas, incluindo 1099 entrevistas telefónicas a utilizadores de banda larga, garantindo 2,96% de margem de erro máxima para os resultados relativos aos utilizadores de banda larga (assumindo um grau de significância de 95%).

O trabalho de campo e o tratamento da informação 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.