

A Sociedade em Rede

Janeiro 2012

A apropriação dos  
**telemóveis**  
**Portugal**  
2010



ISSN 2182-6722

 Publicações  
**OberCom**

# Índice

<b>Introdução</b> .....	<b>3</b>
<b>Sumário executivo</b> .....	<b>4</b>
<b>Comparação com estudos anteriores – resultados introdutórios</b> .....	<b>6</b>
Figura 1 – Tem telemóvel .....	6
Figura 2 – Qual o seu principal operador de comunicações móveis?.....	6
Figura 3 –Em média, qual o valor que gasta mensalmente com o seu telemóvel?.....	7
Figura 4 –Quantas chamadas faz em média, por dia, do seu telemóvel? .....	8
Figura 5 – Diga-me, por favor, com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel. ....	8
Figura 6 – Em média, quantos SMS envia diariamente através do seu telemóvel? .....	9
Figura 7 - Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza?.....	10
Figura 8 – Costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades? (resposta múltipla).....	10
Figura 9 - Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito?.....	11
Figura 10 - Hoje em dia comunico_____ através do telemóvel, do que há 5 anos atrás.....	12
<b>Perfis dos utilizadores de Telemóveis em Portugal</b> .....	<b>13</b>
Figura 11 – Tem telemóvel .....	13
Figura 12 – Tem telemóvel? - por género .....	13
Figura 13 - Tem telemóvel? - por região .....	14
Figura 14 - Tem telemóvel? - por escalão etário .....	14
Figura 15 - Tem telemóvel? - por grau de escolaridade .....	15
Figura 16 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis ...	15
Figura 17 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por escalões etários.....	16
Figura 18 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por género.....	17
Figura 19 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por região.....	17
Figura 20 - Hoje em dia comunico_____ através do telemóvel do que há 5 anos atrás.....	18
Figura 21 - Hoje em dia comunico... através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por género.....	19
Figura 22 - Hoje em dia comunico... através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por região .....	19
Figura 23 - Hoje em dia comunico_____ através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por escalão etário.....	20
Figura 24 - Hoje em dia comunico_____ através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por grau de escolaridade .....	20
Figura 25 - Hoje em dia comunico_____ através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por operador.....	21
<b>Níveis de utilização, tipologias de consumo e satisfação com o serviço</b> .....	<b>22</b>
Figura 26 – Número médio de chamadas diárias por telemóvel.....	22
Figura 27 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel - por operador.....	22
Figura 28 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza em casa? .....	23
Figura 29 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza no trabalho? .....	23
Figura 30 – Diga-me, por favor, com quem é que faz chamadas mais habitualmente através do telemóvel?.....	24
Figura 31 – Diga-me, por favor, com quem é que recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel?.....	24
Figura 32 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por escalão etário .....	25
Figura 33 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por género .....	26
Figura 34 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por grau de escolaridade.....	26

Figura 35 – SMS Diários.....	27
Figura 36 – SMS Diários – por operador .....	27
Figura 37 – Diga-me, por favor, para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel.....	28
Figura 38 – Diga-me, por favor, para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel – por escalões etários .....	29
Figura 39 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel .....	29
<b>O Telemóvel e suas múltiplas funções .....</b>	<b>31</b>
Figura 40 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS .....	31
Figura 41 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por género .....	31
Figura 42 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por escalões etários .....	32
Figura 43 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por grau de escolaridade.....	32
Figura 44 - Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito? .....	33
Figura 45 - Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito? – por escalões etários.....	33
Figura 46 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades.....	34
Figura 47 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música.....	34
Figura 48 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música - por género .....	35
Figura 49 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música - por escalão etário .....	35
Figura 50 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio.....	36
Figura 51 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio - por género .....	36
Figura 52 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio - por escalão etário ....	37
Figura 53 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email.....	37
Figura 54 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email - por género.....	38
Figura 55 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email - por escalão etário .....	38
<b>A relação com os restantes Media / O Telemóvel na Sociedade em Rede .....</b>	<b>40</b>
Figura 56 - Destas actividades, qual seria mais difícil para si deixar de fazer?.....	40
Figura 57 - Hoje em dia utilizo mais/menos/o mesmo o/a _____ do que há 5 anos atrás .....	40
<b>Metodologia .....</b>	<b>42</b>
<b>Ficha Técnica.....</b>	<b>44</b>

## Introdução

O presente relatório descreve algumas tendências de consumo e apropriação de Telemóveis, em Portugal, por comparação com outros Media e outras plataformas. Os dados que servem de suporte a este relatório foram recolhidos no âmbito do Inquérito Sociedade em Rede 2010, tendo algumas comparações sido feitas com o mesmo Inquérito levado para o terreno em 2008 e 2006. O objectivo principal do relatório passa por estudar a evolução, ao longo de 5 anos (2006 a 2010), da utilização dos telemóveis em Portugal.

No primeiro capítulo – Sumário Executivo – apresenta-se uma súmula dos resultados mais relevantes. Nos restantes capítulos, segue-se uma abordagem descritiva das questões associadas à apropriação dos telemóveis que resultam da edição de 2010 do Inquérito “Sociedade em Rede”, promovido pelo OberCom.

Este inquérito foi realizado a indivíduos com 15 e mais anos de idade, residentes em Portugal Continental. Foram validadas 1255 entrevistas, tendo os respondentes sido seleccionados através do método de quotas, com base numa matriz que cruzou as variáveis Sexo, Idade, Instrução, Ocupação, Região e Habitat/Dimensão dos agregados populacionais.

Os resultados da investigação desenvolvida vêm complementar estudos já realizados pelo OberCom, que continuam a promover e lançar questões para debate sobre o actual estado dos dispositivos móveis e sua relação com os outros Media. São exemplos os estudos “SMS, uma forma diferente de comunicação no natal”; “A sociedade em rede em Portugal 2008 – Apropriações do Telemóvel na Sociedade em Rede”; “Portugal Móvel – Utilização do Telemóvel e transformação da vida social”, etc.

A edição de 2010 do Inquérito Sociedade em Rede procura, entre outros, responder e colocar questões fulcrais sobre os diferentes Media, adiantando resultados que nos permitam não só perceber o posicionamento desses Media nos seus moldes mais tradicionais (nomeadamente Televisão, Rádio e Imprensa), como também compreender de que forma é feita, pelos consumidores, a transição para as plataformas online e outros registos baseados num consumo multiplataforma.

Os indicadores estatísticos foram analisados e cruzados com as determinações sócio-económicas da amostra (género, escalão etário, grau de escolaridade e região), constando da análise final apenas as comparações reveladoras de tendências expressivas.

## Sumário executivo

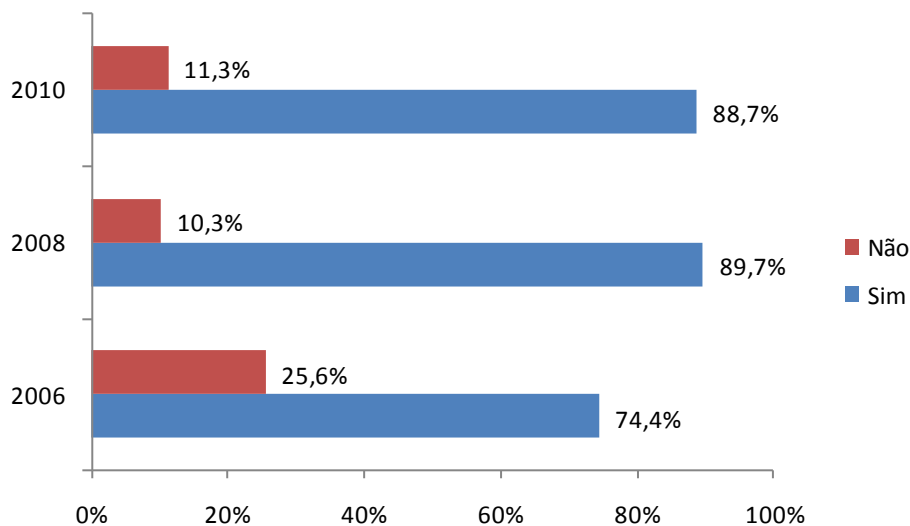
- 1) O número de inquiridos com telemóvel registou um aumento muito considerável de 2006 para 2008. Com efeito, em 2006, 74,4% dos inquiridos afirmavam ter telemóvel, por comparação com os cerca de 90% de inquiridos que, em 2008, referiam dispor deste tipo de dispositivo. Assim, o estudo de 2008 regista um aumento no número de inquiridos com telemóvel, na ordem dos 15,3%. Já em 2010, o resultado obtido aproxima-se muito do registado no estudo de 2008. Em 2010, aproximadamente 89% dos inquiridos consideravam ter telemóvel.  
As taxas de penetração do uso de telemóvel em Portugal são superiores a 100%, no entanto, essa medição é baseada no número de ligações existentes e não no número de pessoas que efectivamente usam um telemóvel. Neste sentido, este estudo centra-se na tentativa de perceber quantos inquiridos têm telemóvel e, essencialmente, as formas como se processam os usos desta ferramenta de comunicação.
- 2) Apesar da TMN ser, nos três anos de estudo, a operadora líder – assim apontam as respostas dos inquiridos –, essa tendência tem vindo a diminuir de 2006 para 2010, com um aumento considerável dos inquiridos que escolhem a Vodafone, aumento esse na ordem dos 4% quando comparados os resultados obtidos em 2006, com os resultados obtidos para os anos de 2008 e 2010.
- 3) Em 2010, a tendência de uma pequena maioria de inquiridos é gastar entre 11 e 20 euros mensais com o telemóvel. Em 2008 e 2010, temos uma maior percentagem de inquiridos que gastam, por mês, 30 e mais euros no telemóvel. Com efeito, apenas 9,9% dos inquiridos, em 2010, referem gastar mais de 30 euros mensais em telemóvel, contra os 18,6% registados em 2008 e os 23,6% em 2006.
- 4) Os resultados obtidos apontam para um decréscimo, de 2006 para 2008, no valor mensal gasto com o telemóvel. Ainda assim, reparamos que é em 2010 que a grande maioria dos inquiridos tende a realizar um maior número de chamadas diárias por telemóvel. Esta constatação pode ser facilmente explicada com o aumento, ao longo dos anos, da adequabilidade e flexibilidade dos tarifários oferecidos pelas várias operadoras.
- 5) Se em 2006 a grande maioria dos inquiridos tendia a falar mais com familiares, essa tendência tem vindo a diminuir e regista valores inferiores nos anos de 2008 e 2010. Neste sentido, a percentagem de inquiridos que entendem utilizar mais frequentemente o telemóvel, para falar com familiares, regista um decréscimo na ordem dos 20%, quando comparados os resultados de 2006 e 2010. Em sentido contrário surge a categoria <falar com amigos>, que regista um aumento de 2006 para

2010, ainda que o resultado obtido em 2008 seja inferior ao registado no estudo de 2006.

- 6) Tal como registado para o número médio de chamadas diárias, é no ano de 2010 que se regista uma média maior de mensagens enviadas diariamente, pelos inquiridos. Cerca de 47% dos inquiridos em 2010 afirmam enviar, em média, mais de 15 mensagens diárias, por contraponto com os 27% registados em 2008 e 18,4% registados em 2006.
- 7) O telemóvel surge, em 2008 ou em 2010, como o meio de comunicação de voz claramente dominante, em casa ou no trabalho, quando comparado com o telefone fixo.
- 8) As actividades mais habitualmente realizadas quando utilizado o telemóvel, seja em 2008 ou em 2010, passam pelo falar ao telefone, enviar e receber SMS. As actividades que seguidamente surgem mais representadas dependem das potencialidades e do tipo de aparelho usado e seus extras, como acontece com a capacidade para tirar fotografias e a utilização do despertador.
- 9) Em 2008, uma pequena maioria dos inquiridos não tinha telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito. Essa percentagem decresce em 2010, com o número de inquiridos que escolhem uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito, a aproximar-se já claramente daqueles que ainda não o fazem (44% e 47,8%, respectivamente).
- 10) Ao contrário da tendência de crescimento registada para o número de chamadas e SMS diários feitos, em média, nos anos de 2008 e 2010, o número de inquiridos que consideravam utilizar mais o telemóvel, em 2008, do que há cinco anos atrás, sofre um decréscimo muito assinalável quando comparado com o número obtido em 2010. Mais concretamente, em 2010, 47,8% dos inquiridos afirmam utilizar mais o telemóvel do que há cinco anos atrás, contra os 62,5% registados para o período de 2008. Ora, este resultado poderá ser explicado pela crescente utilização de sites de redes sociais para fins de comunicação e partilha, actividades anteriormente exclusivas e dependentes de aparelhos de comunicação de voz.

## Comparação com estudos anteriores – resultados introdutórios

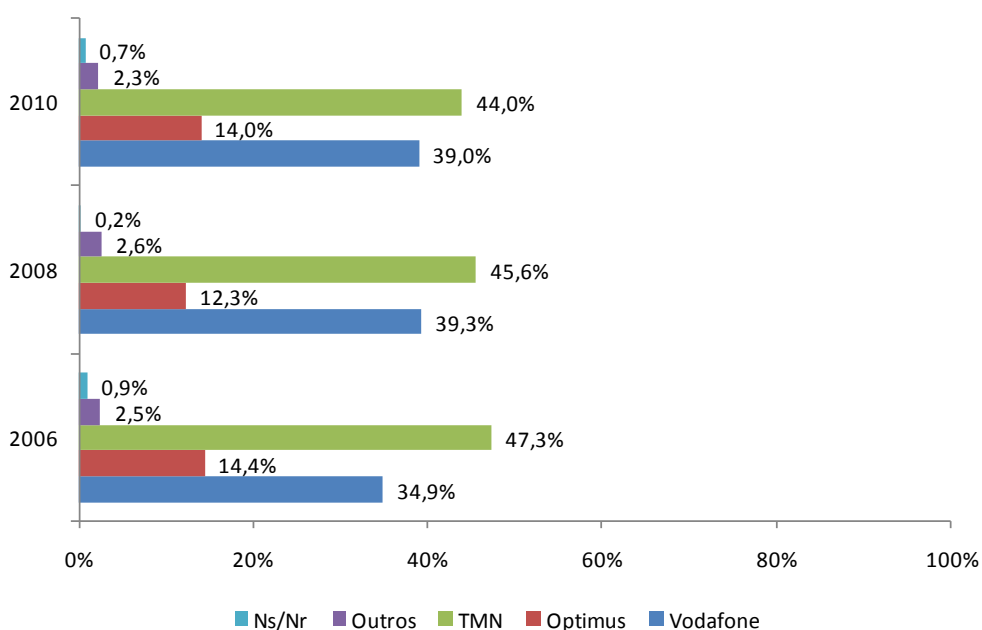
Figura 1 – Tem telemóvel



n=1255 (SR2010)  
n=1039 (SR2008)  
n=2000 (SR 2006)

Duas observações podem ser tiradas deste gráfico. A primeira observação tem que ver com o considerável aumento, de 2006 para 2008, no número de inquiridos com telemóvel. A segunda observação prende-se com o ligeiro decréscimo (1%) do número de inquiridos com telemóvel, entre os estudos de 2008 e 2010.

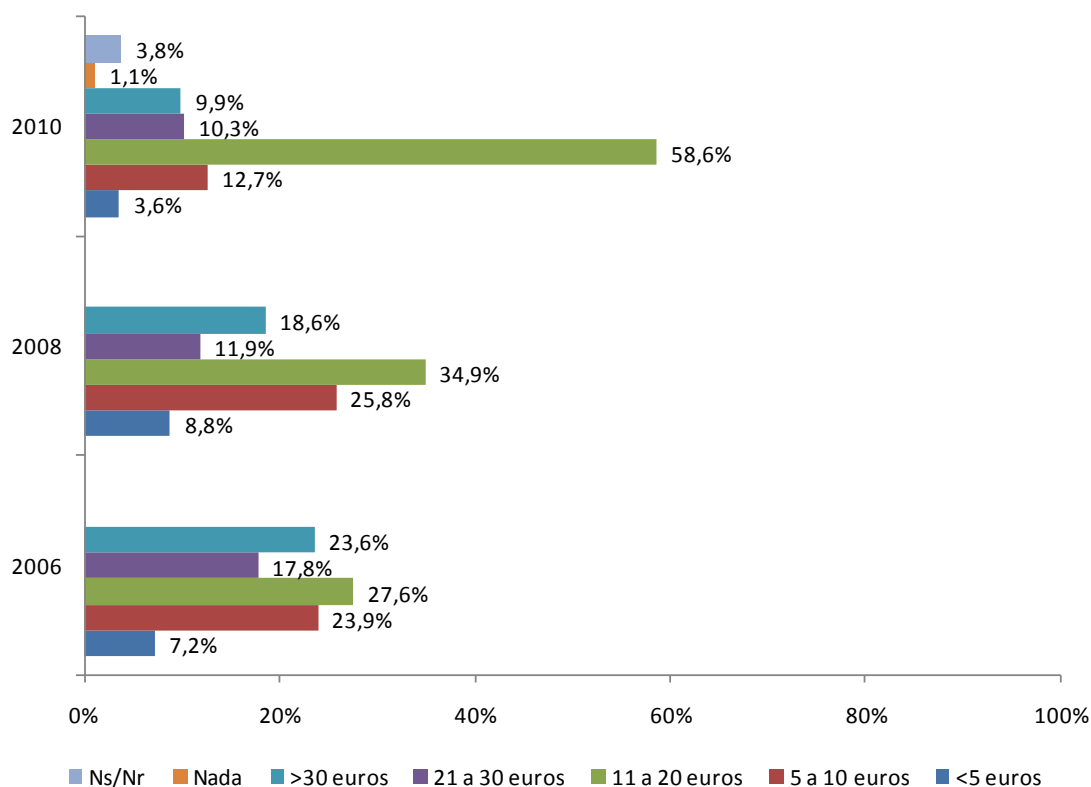
Figura 2 – Qual o seu principal operador de comunicações móveis?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Apesar da TMN ser, nos três anos de estudo, a operadora líder – assim apontam as respostas dos inquiridos –, essa tendência tem vindo a diminuir de 2006 para 2010, com um aumento considerável dos inquiridos que escolhem a Vodafone.

Figura 3 – Em média, qual o valor que gasta mensalmente com o seu telemóvel?

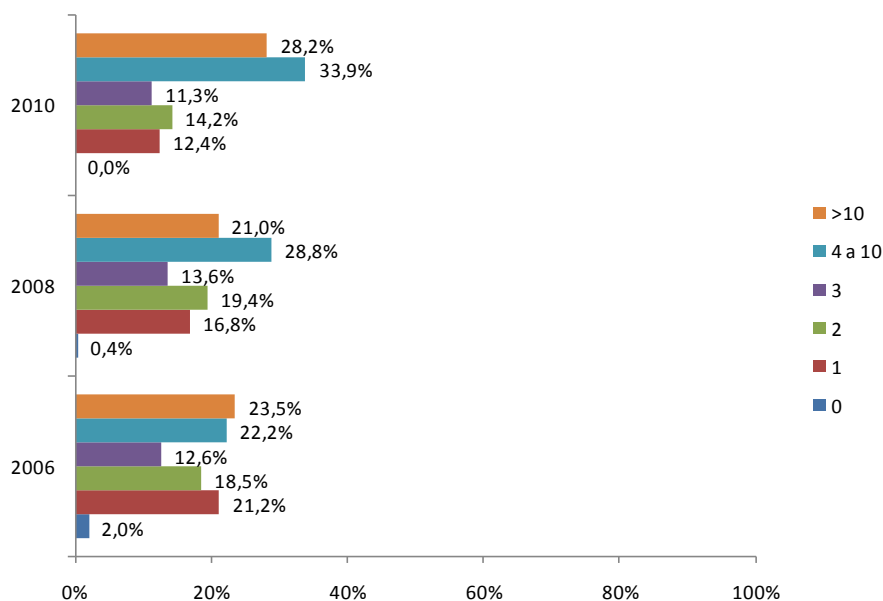


n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

No ano de 2010, a tendência de uma pequena maioria de inquiridos é gastar entre 11 a 20 euros mensais com o telemóvel. Em 2008 e 2010, temos uma maior percentagem de inquiridos que gastam, por mês, 30 e mais euros no telemóvel. Com efeito, apenas 9,9% de inquiridos, em 2010, afirmam gastar mais de 30 euros mensais em telemóvel, contra os 18,6% registados em 2008 e os 23,6% em 2006.



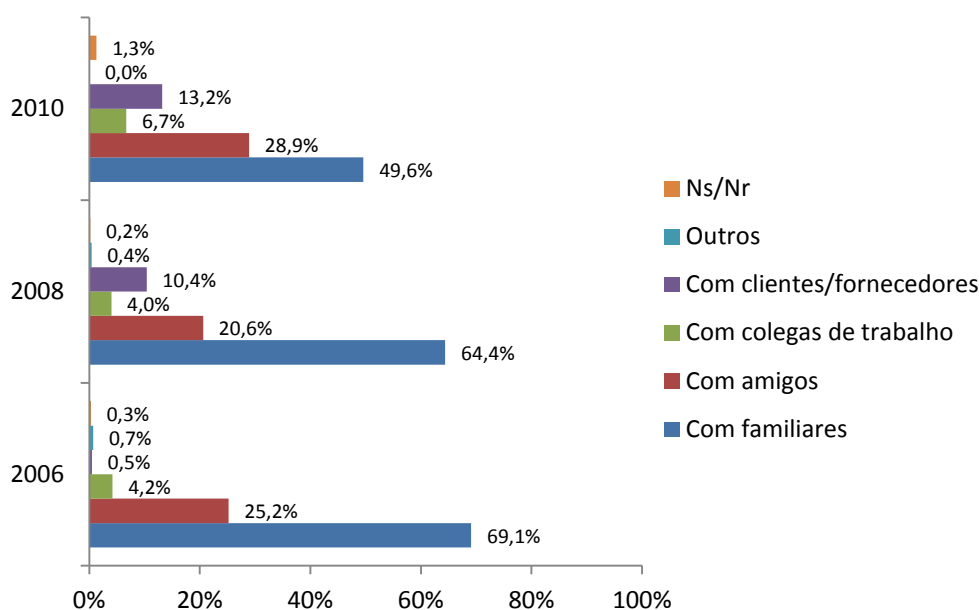
Figura 4 – Quantas chamadas faz em média, por dia, do seu telemóvel?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Apesar do valor gasto com o telemóvel, mensalmente, ter decrescido de 2006 para 2008, reparamos que é em 2010 que a grande maioria dos inquiridos tende a fazer, em média, mais chamadas diárias a partir do telemóvel.

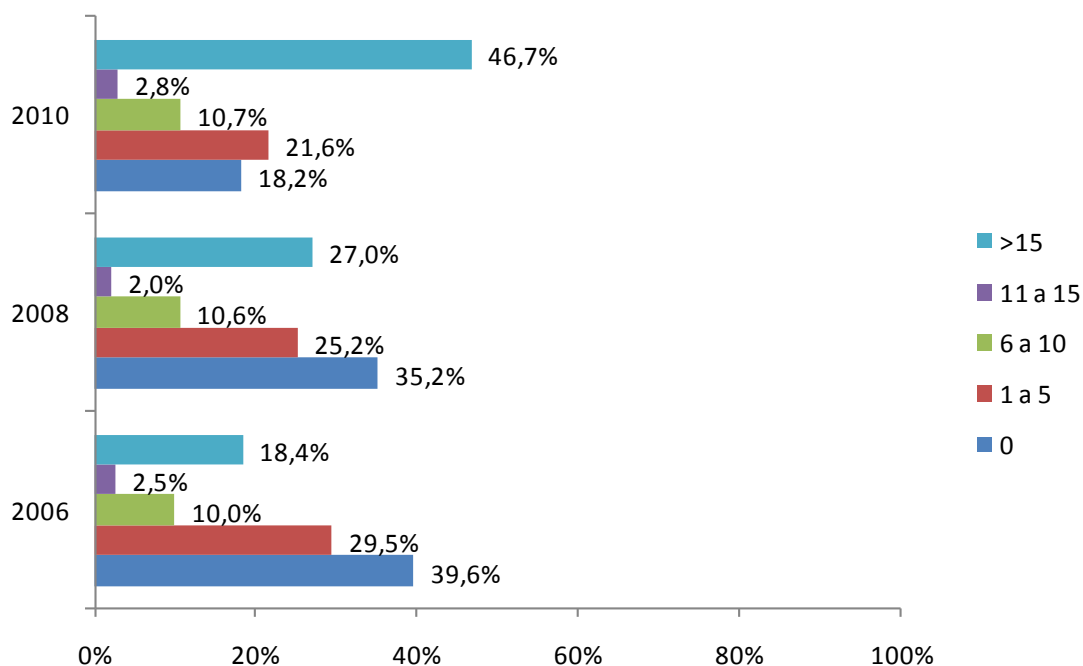
Figura 5 – Diga-me, por favor, com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel.



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Como maiores destinatários das chamadas realizadas através do telemóvel, aparecem, para qualquer dos três anos de estudo, os familiares, ainda que essa dominância tenha decrescido com os anos. Em contrapartida, chamadas efectuadas para amigos e clientes/fornecedores, registam o maior aumento quando comparados os resultados obtidos no primeiro (2006) e terceiro (2010) estudos.

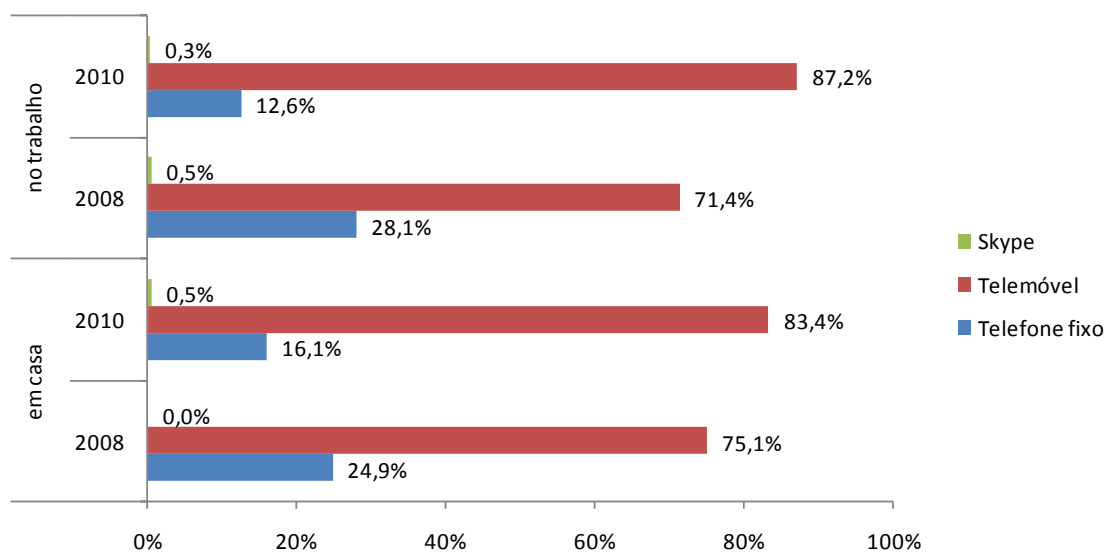
Figura 6 – Em média, quantos SMS envia diariamente através do seu telemóvel?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Tal como registado para o número médio de chamadas diárias, é no ano de 2010 que se regista uma média maior de mensagens enviadas diariamente, pelos inquiridos.

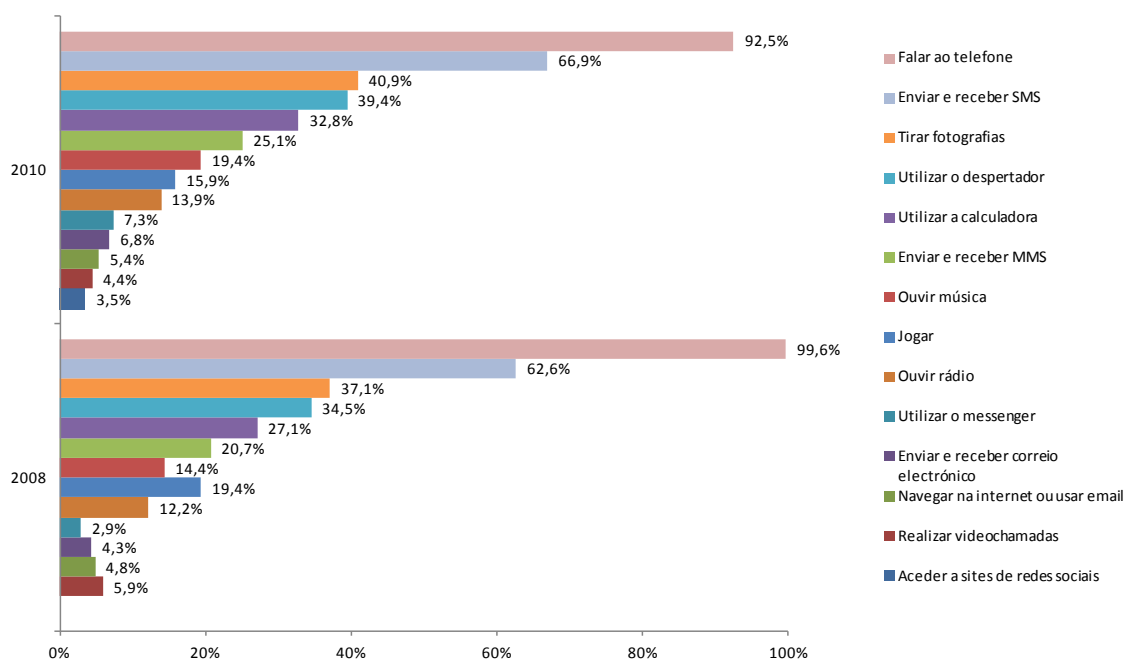
Figura 7 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

Em casa, como no trabalho, o telemóvel surge como o meio de comunicação de voz dominante, sendo que essa posição terá mesmo sido reforçada em dois anos (de 2008 para 2010).

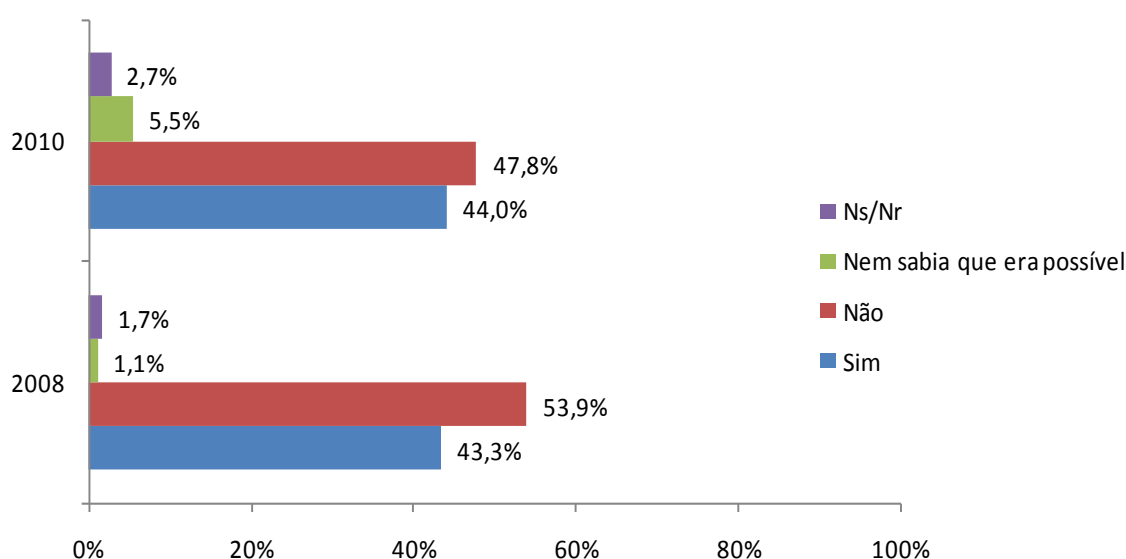
Figura 8 – Costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades? (resposta múltipla)



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

As actividades mais comumente realizadas quando utilizamos o telemóvel, seja em 2008 ou em 2010, passam por falar ao telefone; enviar e receber SMS. Surgem depois as actividades dependentes das potencialidades e do tipo de aparelho e seus extras, com o acto de tirar fotografias e utilizar o despertador como actividades secundárias mais populares entre os utilizadores de telemóvel.

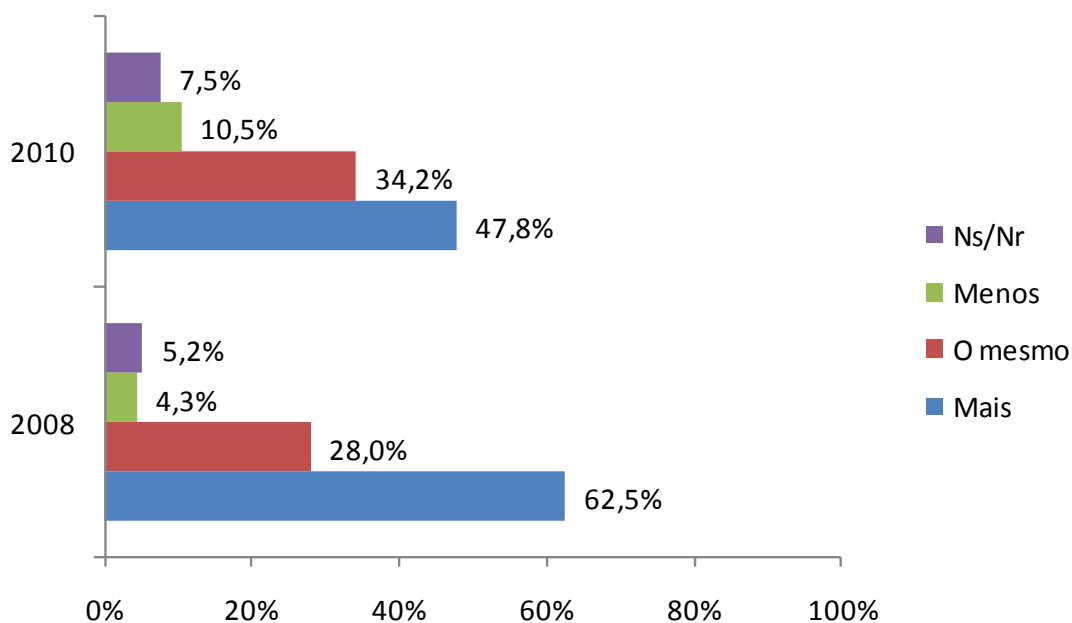
Figura 9 – Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

Se uma pequena maioria dos inquiridos, em 2008, não tinha o telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito, essa percentagem decresce em 2010, com o número de inquiridos que escolhem uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito a aproximar-se já claramente daqueles que ainda não o fazem. Com efeito, em 2010, 44% dos inquiridos têm o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã ou um toque favorito, contra os 47,8% que não têm qualquer toque favorito, fotografia ou protector de ecrã escolhidos.

Figura 10 – Hoje em dia comunico\_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos atrás.



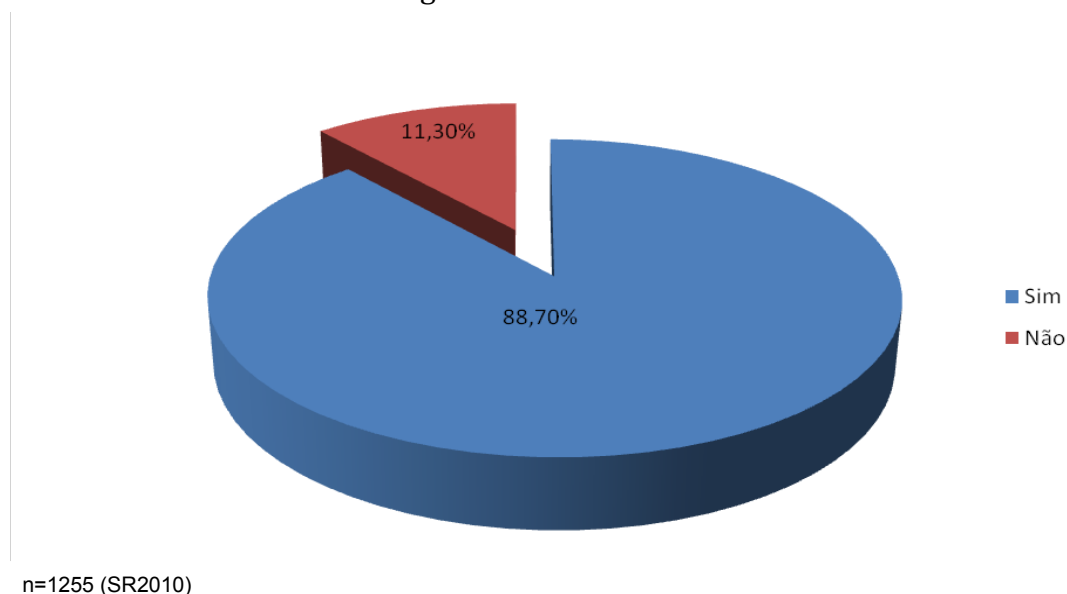
n=1255 (SR2010)  
n=1039 (SR2008)

O número de inquiridos que referem comunicar mais através do telemóvel do que há 5 anos atrás, decresce claramente de 2008 para 2010. Com efeito, 62,5% dos inquiridos em 2008 consideravam comunicar mais por telemóvel do que há cinco anos atrás, resultado que supera claramente os 47,8% registados em 2010.

## Perfis dos utilizadores de Telemóveis em Portugal

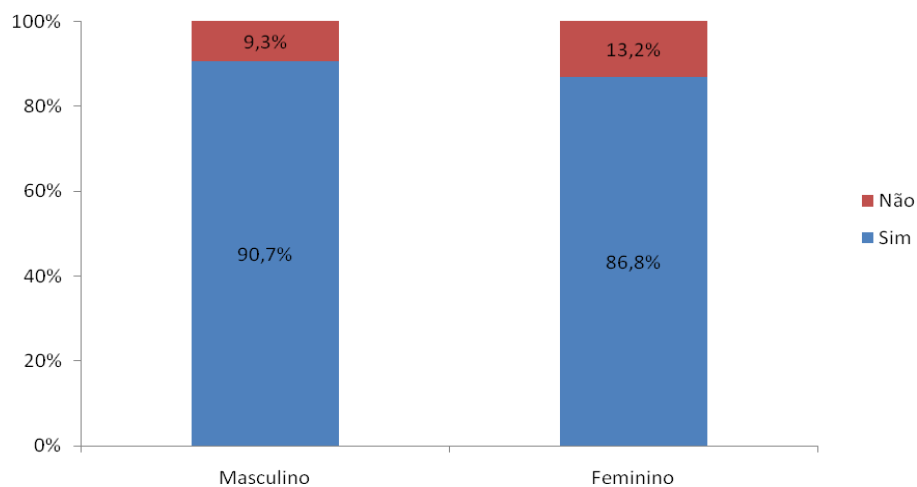
Nas duas últimas edições do estudo Sociedade em Rede, os resultados obtidos apontavam para 74,4% de inquiridos com Telemóvel em 2006 e 89,7% em 2008. Por outro lado, 51,5% dos inquiridos afirmavam ter Telefone fixo em 2008, tendo essa percentagem caído ligeiramente para 49,5% em 2010.

Figura 11 – Tem telemóvel



Aproximadamente 89% dos inquiridos responderam ter telemóvel. Destes, 51,6% são do sexo feminino e 48,4% do sexo masculino.

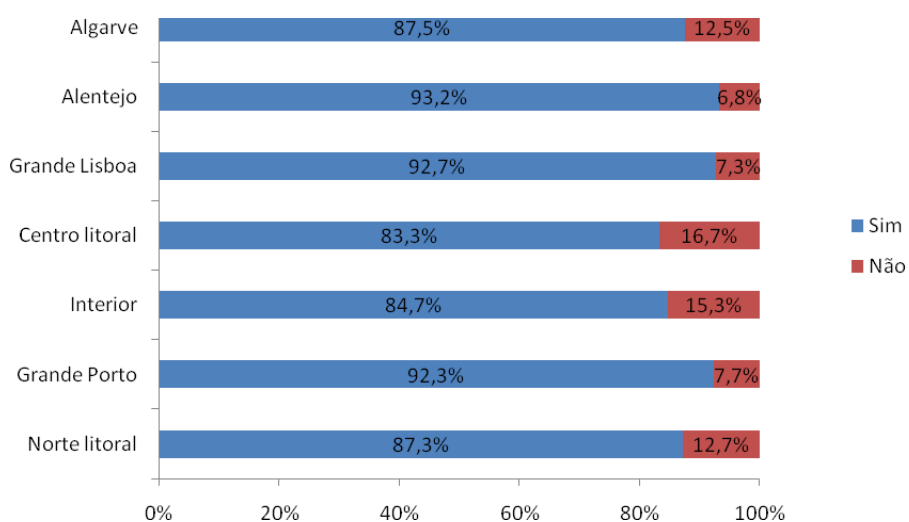
Figura 12 – Tem telemóvel? - por género



n=1255 (SR2010)

Mais concretamente, 90,7% dos inquiridos do sexo masculino têm telemóvel, por comparação com os 86,8% de inquiridos do sexo feminino.

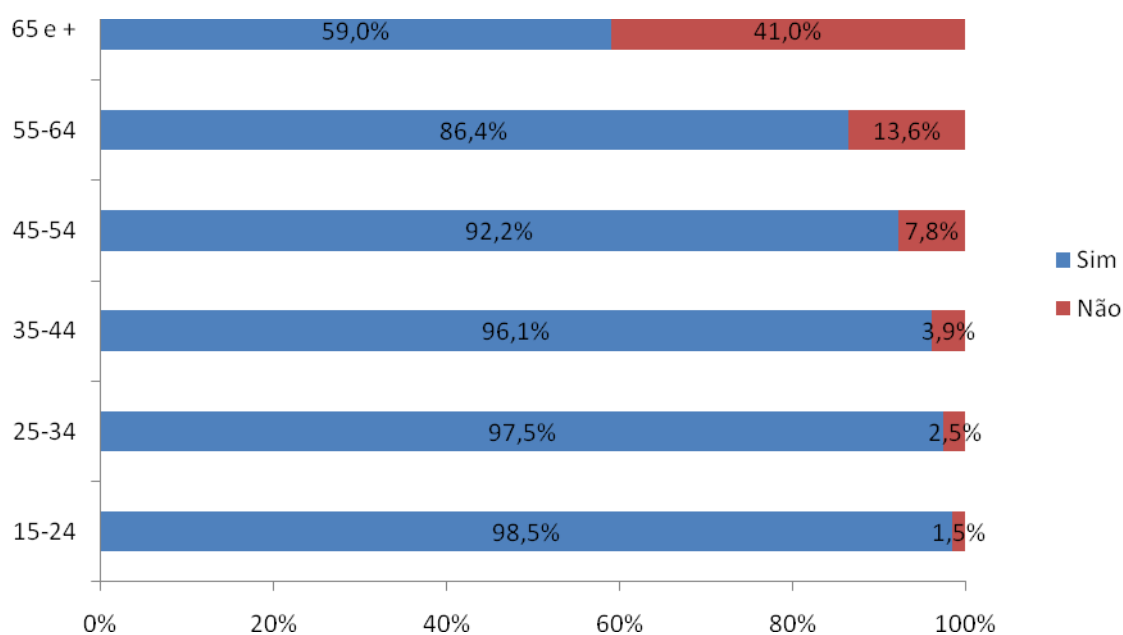
Figura 13 - Tem telemóvel? - por região



n=1255 (SR2010)

Apesar de todas as regiões apresentarem taxas de utilização de Telemóvel bem acima dos 80%, é na Grande Lisboa, Grande Porto e Alentejo que tais percentagens assumem valores já claramente superiores a 90%.

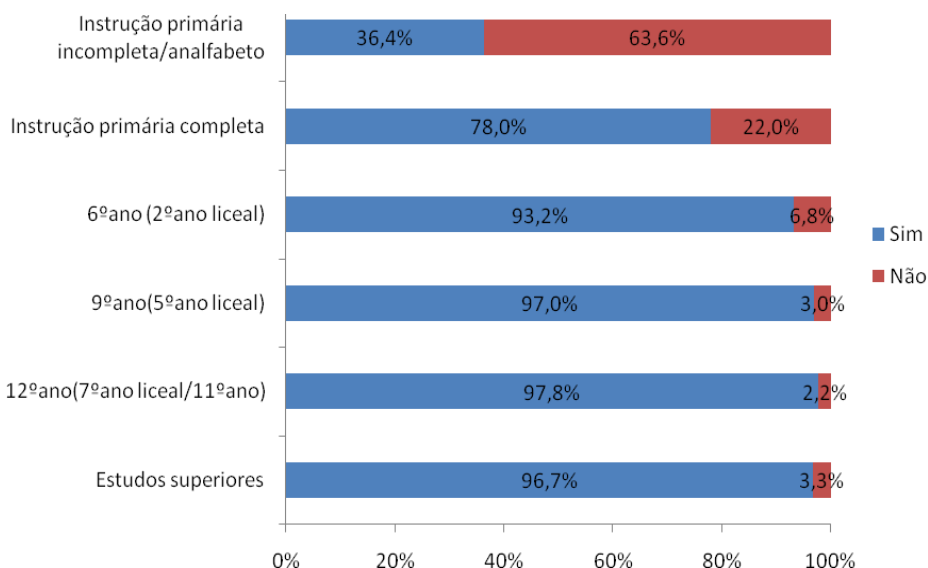
Figura 14 - Tem telemóvel? - por escalão etário



n=1255 (SR2010)

Por outro lado, importa referir que a utilização do Telemóvel tende a diminuir com a idade, apresentando o <não> um valor muito considerável para o escalão etário mais avançado. Com efeito, 41% dos inquiridos com 65 e mais anos ainda não têm Telemóvel.

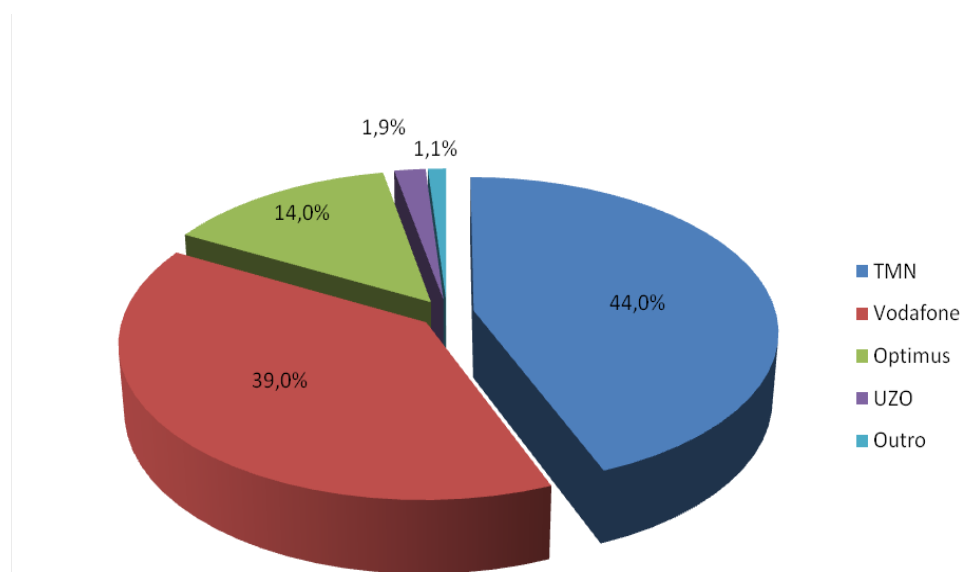
Figura 15 - Tem telemóvel? - por grau de escolaridade



n=1255 (SR2010)

A tendência parece ainda sugerir que, a níveis de escolaridade inferiores, estão associados menores níveis de utilização de telemóveis. É apenas a partir do 6ºano (2º ano liceal) que a taxa de utilização assume valores já superiores a 90%.

Figura 16 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis

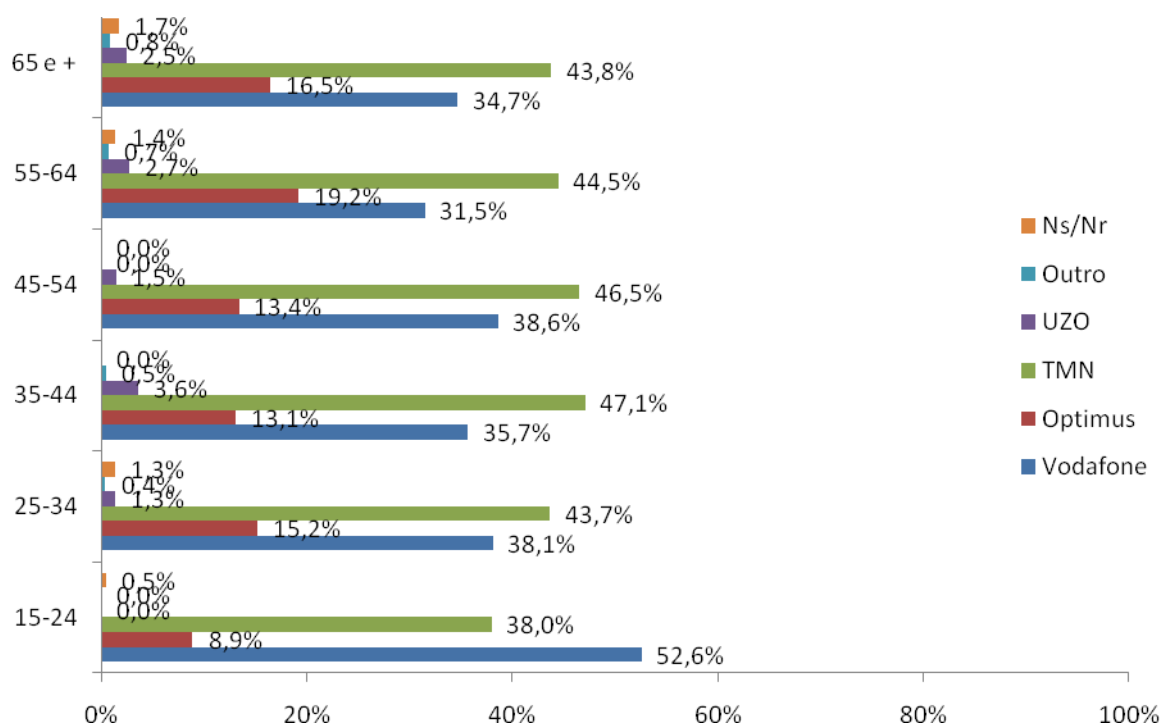


n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel



A TMN surge como a operadora mais representada (44%), seguida pela Vodafone (39%) e, como menor peso percentual, a Optimus (14%).

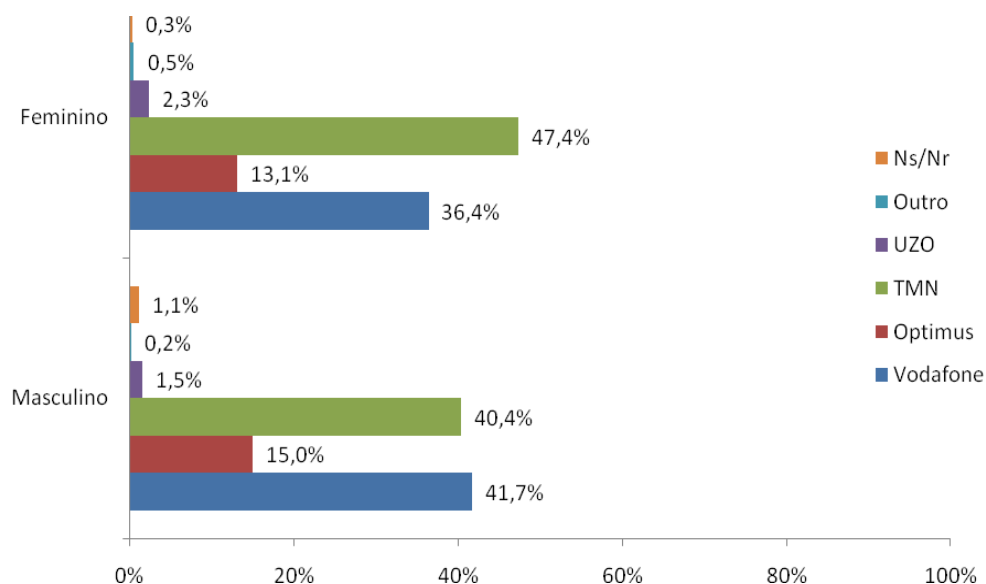
Figura 17 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por escalões etários



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A Vodafone é a operadora mais bem representada entre os mais jovens (15-24 anos), sendo depois a TMN a operadora mais utilizada pelos restantes inquiridos dos diversos escalões etários. No que à Optimus diz respeito, podemos aferir que é no escalão 55-64 anos que encontramos o maior número de utilizadores, por escalão, desta operadora.

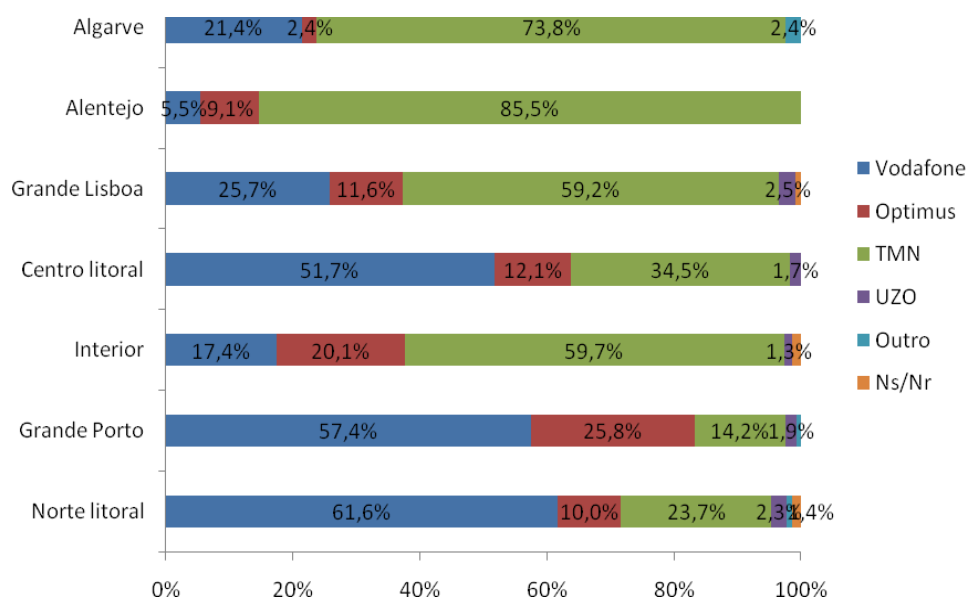
Figura 18 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A TMN surge como a operadora mais representada ante o sexo feminino, sendo que a Vodafone supera ligeiramente esta última como operadora mais utilizada pelos inquiridos do sexo masculino.

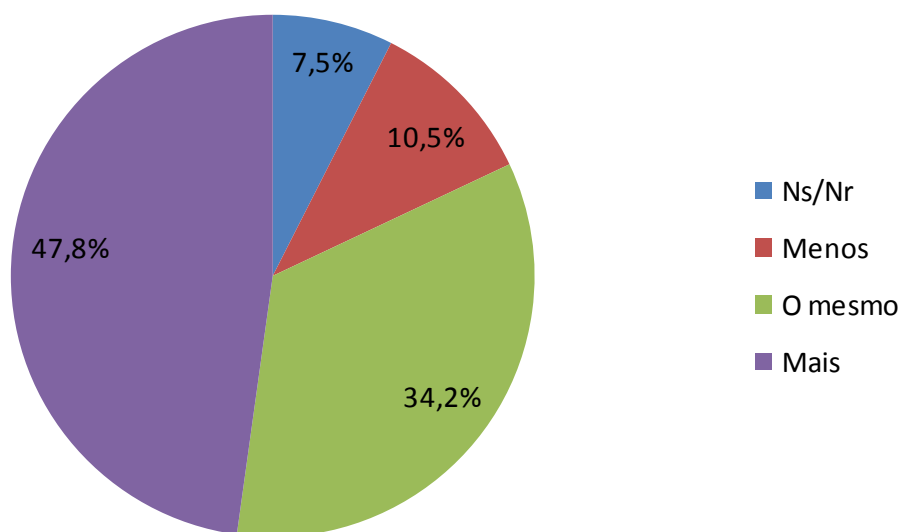
Figura 19 - Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis – por região



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A Vodafone aparece como operadora mais representada no Grande Porto, Norte e Centro Litoral. Já a TMN é a operadora da maioria dos inquiridos residentes no Algarve, Alentejo, Interior e Grande Lisboa. Quanto à Optimus, dizer que mais de um quarto dos seus utilizadores se situam na região do Grande Porto.

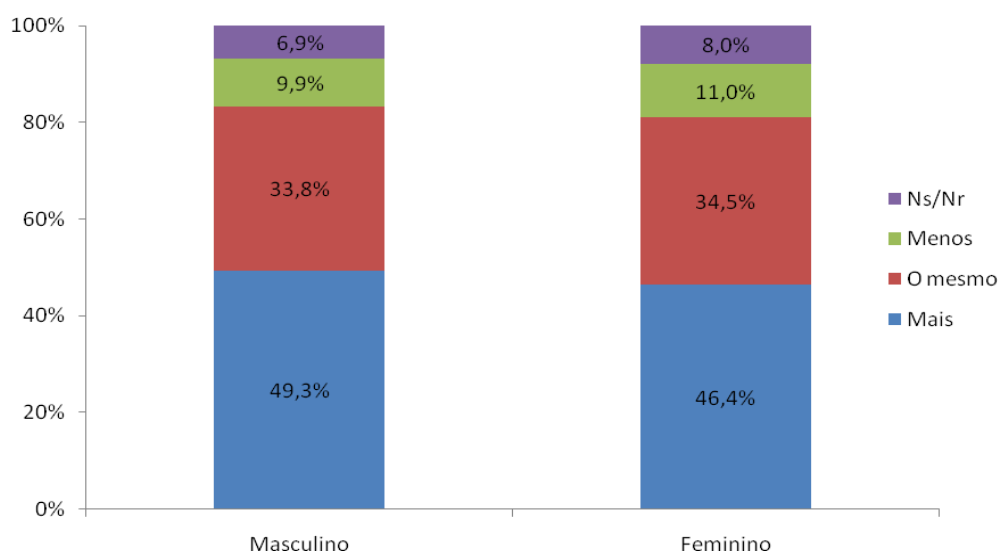
Figura 20 - Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos atrás.



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Quase metade dos inquiridos (cerca de 48%) consideram comunicar hoje mais através do telemóvel, do que há cinco anos atrás. Bastante considerável é também a percentagem de inquiridos (34,2%) que entendem comunicar hoje o mesmo por telemóvel do que há cinco anos.

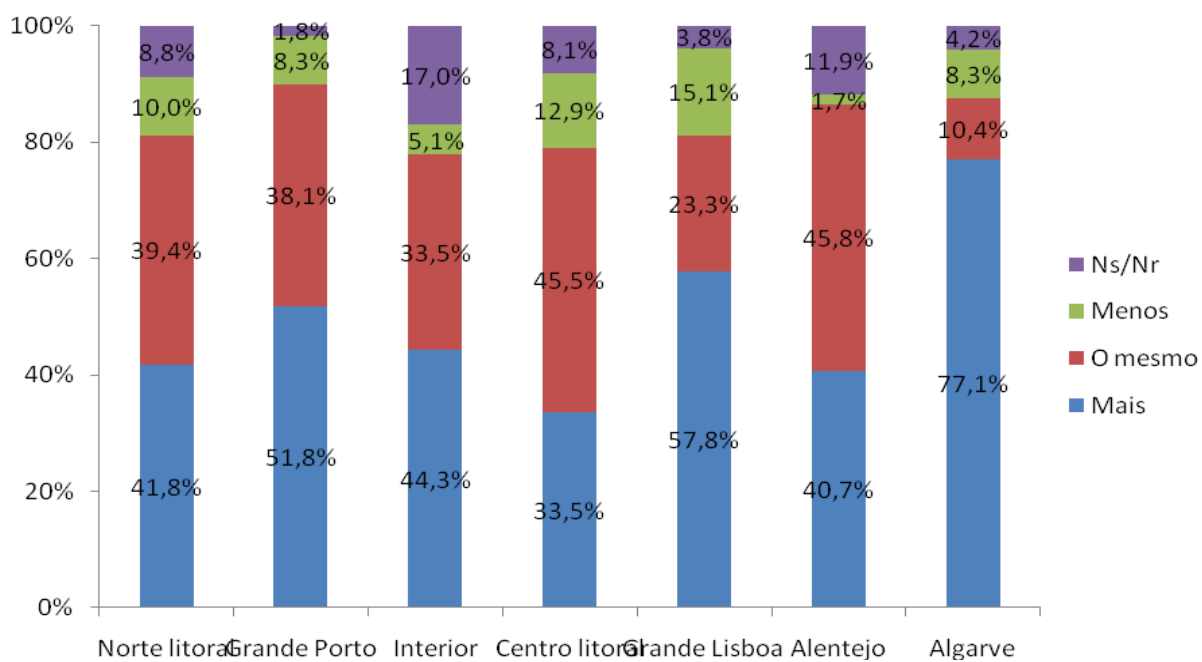
Figura 21 - Hoje em dia comunico... através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os resultados obtidos mostram que a grande maioria dos inquiridos (>90%), do sexo masculino e do sexo feminino, utiliza hoje o mesmo ou até mais o Telemóvel do que há cinco anos atrás.

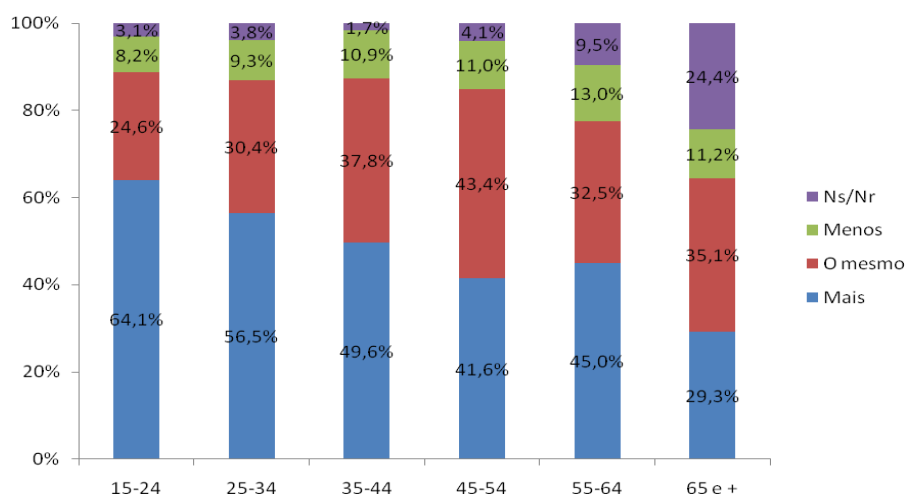
Figura 22 - Hoje em dia comunico... através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por região



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

No que respeita aos índices de utilização do telemóvel, por região, fica claro que é no Algarve que se regista o maior crescimento de utilização face há cinco anos atrás, com cerca de 77% dos inquiridos a considerarem que utilizam hoje mais esta ferramenta do que há cinco anos.

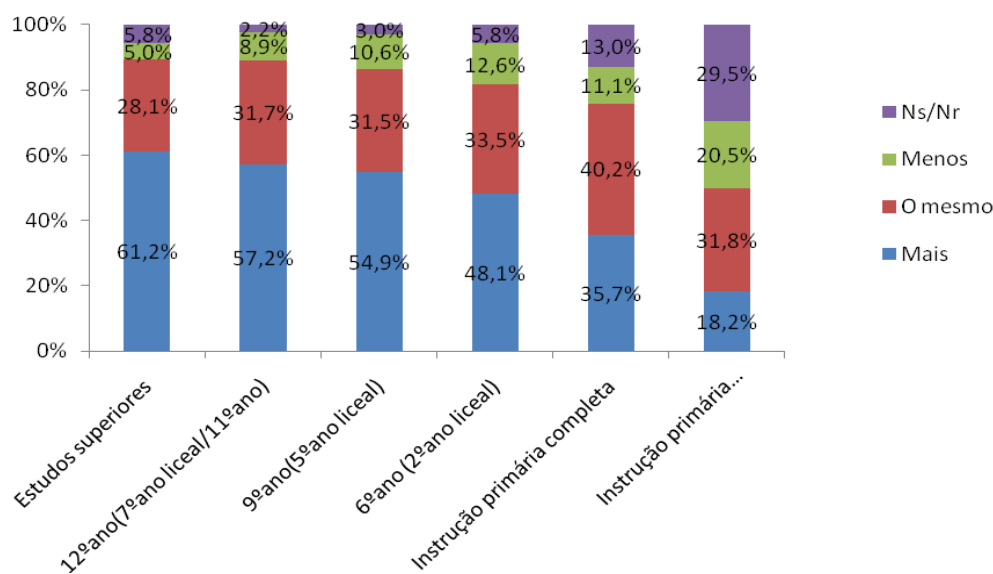
Figura 23 - Hoje em dia comunico\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por escalão etário



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Por outro lado, são os escalões etários mais jovens aqueles que registam uma maior percentagem de inquiridos que consideram utilizar hoje mais o Telemóvel do que há cinco anos atrás.

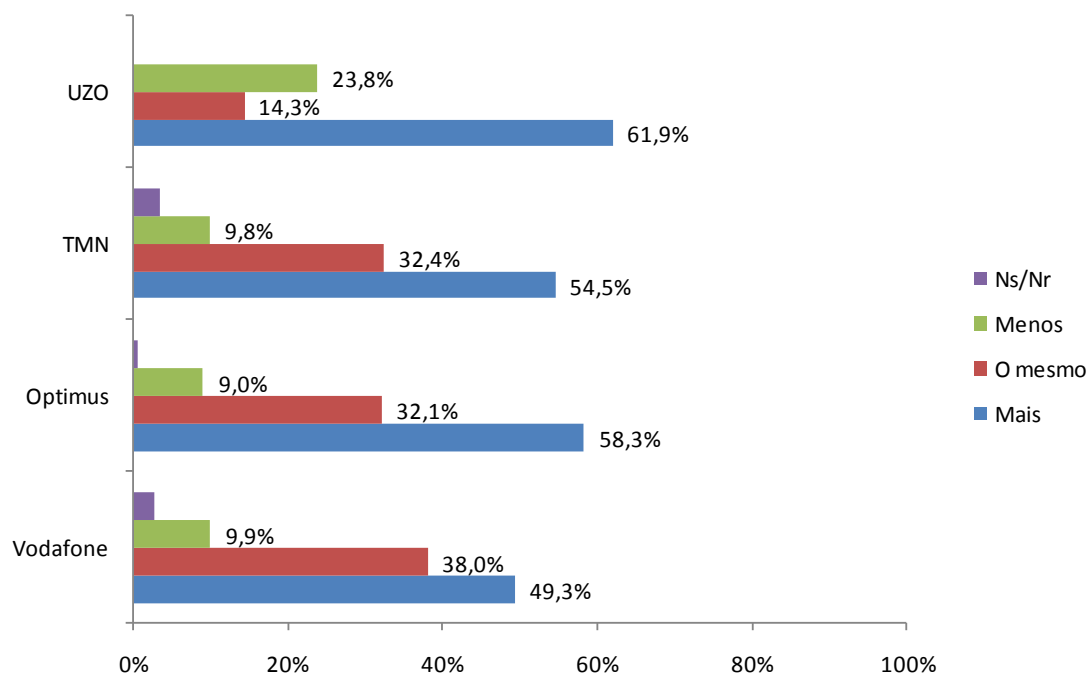
Figura 24 - Hoje em dia comunico\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por grau de escolaridade



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A tendência de resposta parece também apontar para que sejam os inquiridos com os maiores níveis de escolarização aqueles que utilizam hoje mais o telemóvel.

Figura 25 - Hoje em dia comunico... através do telemóvel do que há 5 anos atrás - por operador

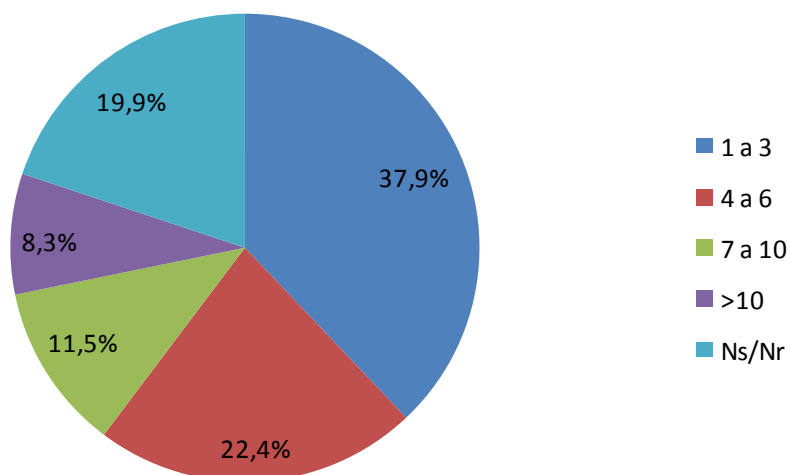


n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os resultados obtidos mostram que, para qualquer operadora, há mais inquiridos que utilizam hoje mais o telemóvel do que há cinco anos atrás. Apenas os inquiridos que utilizam hoje mais o telemóvel do que há cinco anos atrás, e que são afectos à Vodafone, perfazem um total ligeiramente inferior a 50% do total desses assinantes.

## Níveis de utilização, tipologias de consumo e satisfação com o serviço

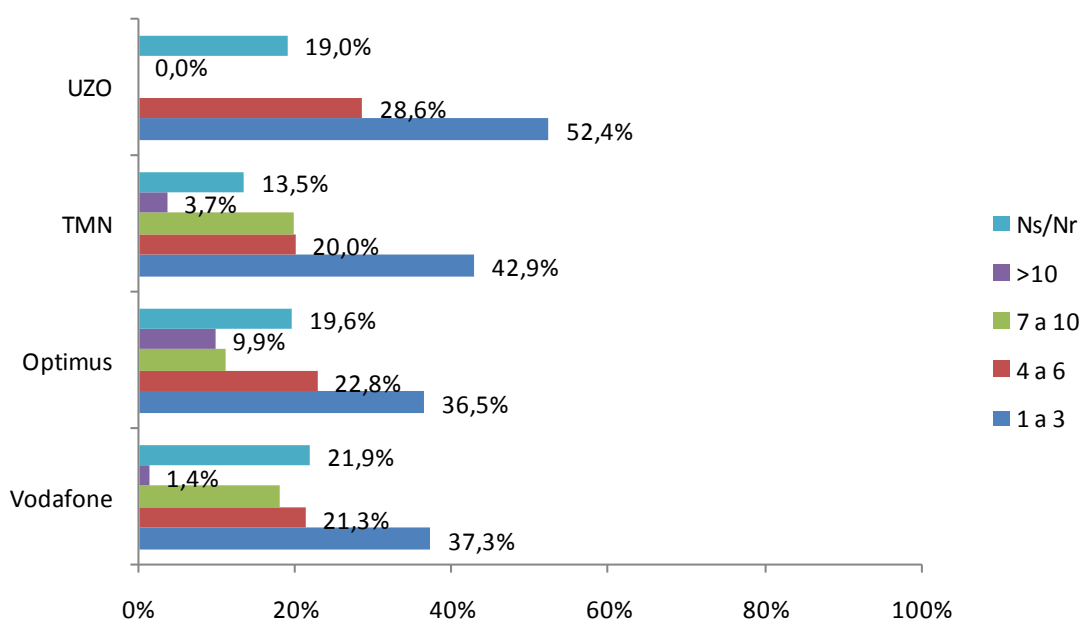
Figura 26 – Número médio de chamadas diárias por telemóvel



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Daqueles inquiridos que têm telemóvel, uma considerável maioria considera fazer entre 1 a 6 chamadas, sendo que cerca de 38% afirmavam fazer até 3 chamadas diárias e 22,4% de 4 a 6 chamadas diárias. De constatar ainda a percentagem significativa (cerca de 20%) de inquiridos sem resposta.

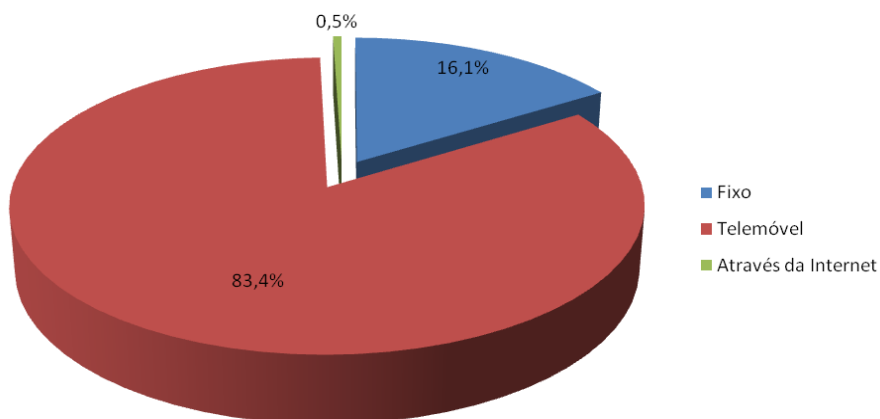
Figura 27 – Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por operador



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os inquiridos clientes da UZO e TMN apresentam-se como os mais representados entre aqueles que enviam entre 1 a 3 mensagens diárias por telemóvel. Em contraponto, os inquiridos afectos à rede Optimus surgem como mais representados entre aqueles que enviam mais de 10 mensagens diárias por telemóvel, seguidos de longe pela TMN e Vodafone.

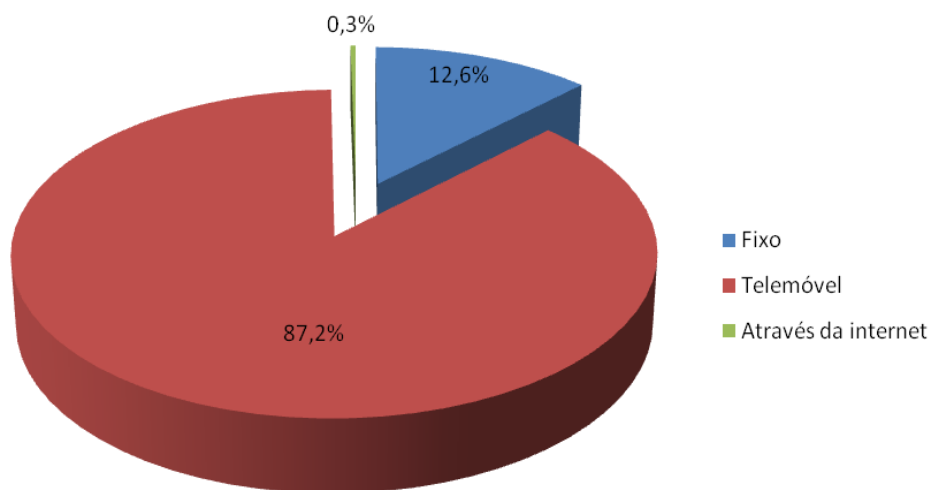
Figura 28 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza em casa?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Seja no local de trabalho ou em casa, o Telemóvel surge como o meio de comunicação de voz mais utilizado pela grande maioria dos inquiridos.

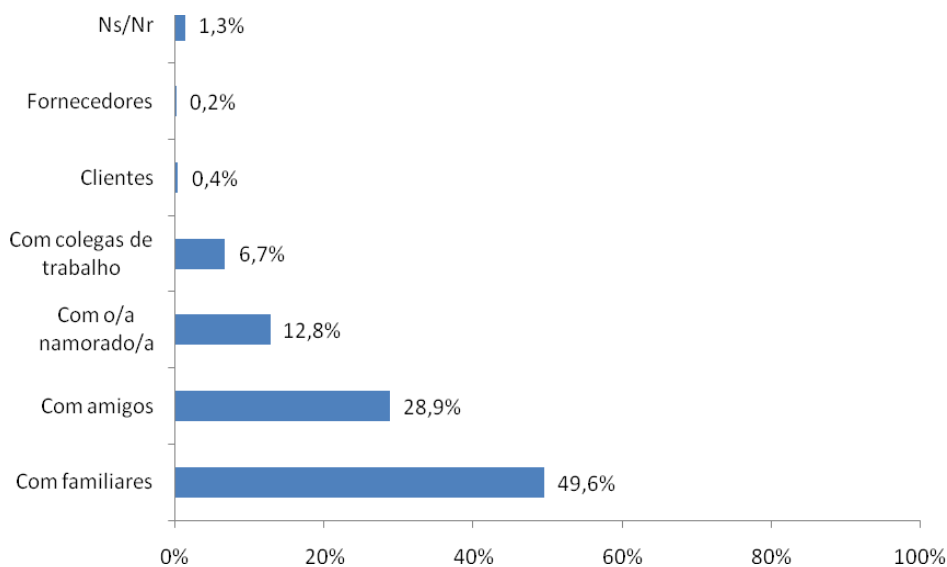
Figura 29 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza no trabalho?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel



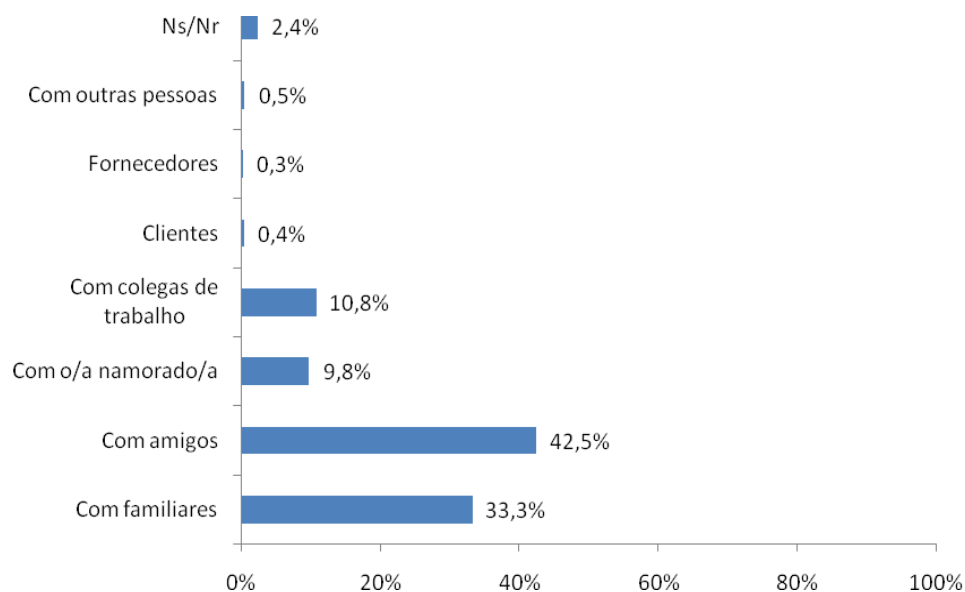
Figura 30 – Diga-me, por favor, com quem é que faz chamadas mais habitualmente através do telemóvel?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A grande maioria dos inquiridos afirmava fazer chamadas por Telemóvel mais habitualmente para familiares e amigos (49,6% e 28,9%, respectivamente). Com menor percentagem aparecem destinatários como Fornecedores, Clientes ou Colegas de Trabalho.

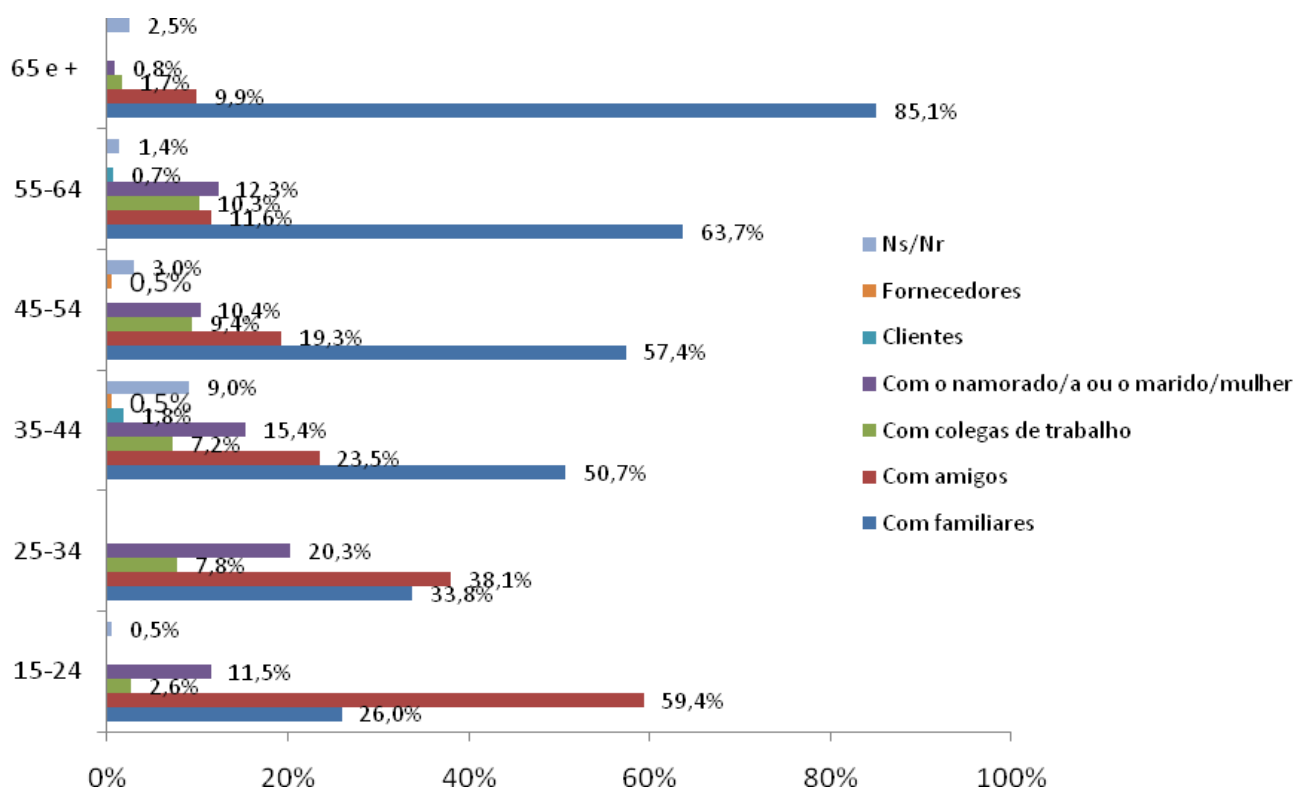
Figura 31 – Diga-me, por favor, com quem é que recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

No que respeita a chamadas recebidas, os amigos parecem ser vistos como a maior fonte de chamadas recebidas pelo Telemóvel, logo seguidos de Familiares. Fornecedores e Clientes são percebidos como as duas menores fontes de origem de chamadas para Telemóvel.

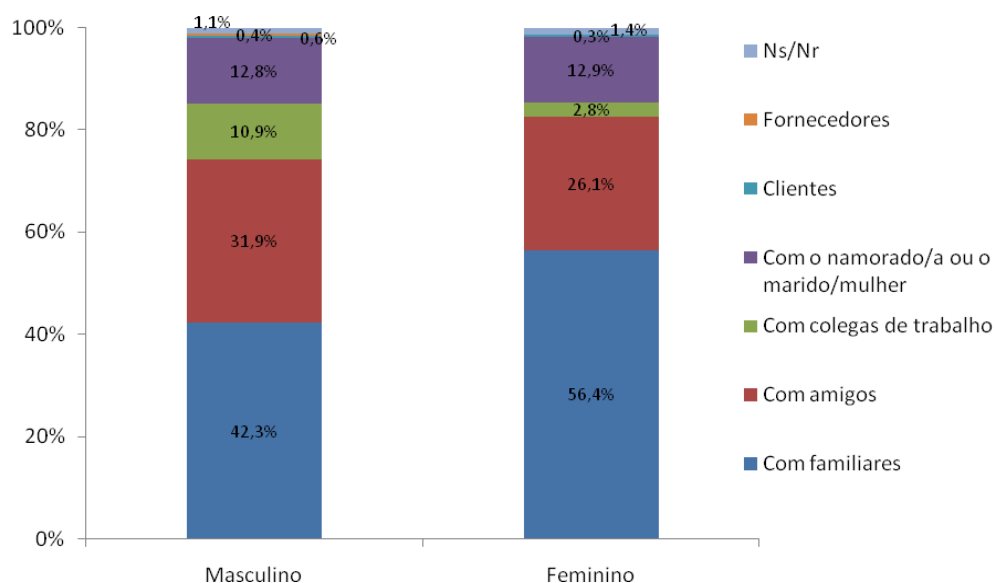
Figura 32 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por escalão etário



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Duas tendências claras podem ser percebidas quando se analisa a origem e destino das chamadas recebidas por Telemóvel. Por um lado, o número de chamadas feitas ou recebidas de ou para familiares tende a aumentar com o avançar da idade. Por contraponto, as chamadas feitas ou recebidas para ou de amigos tendem a ser maiores para os escalões etários mais jovens.

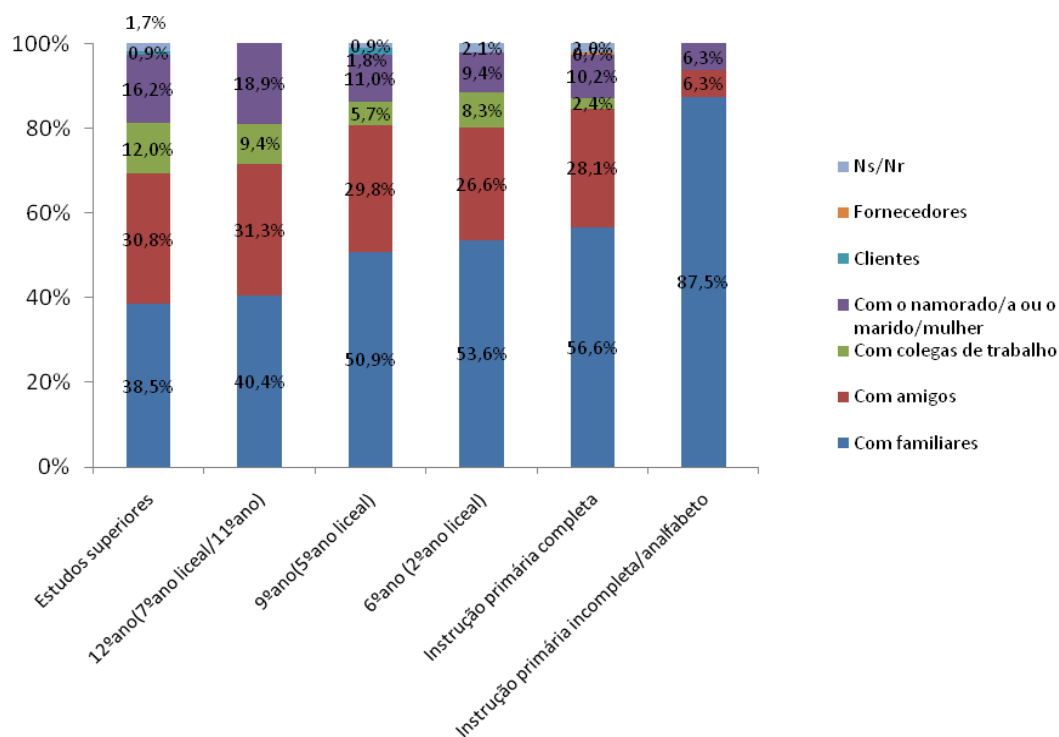
Figura 33 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Por outro lado, interessa referir que os inquiridos do sexo feminino tendem, na sua maioria, a fazer ou receber mais chamadas para ou de familiares. Já os inquiridos do sexo masculino tendem a fazer ou receber mais chamadas para ou de amigos, por comparação com os inquiridos do sexo feminino.

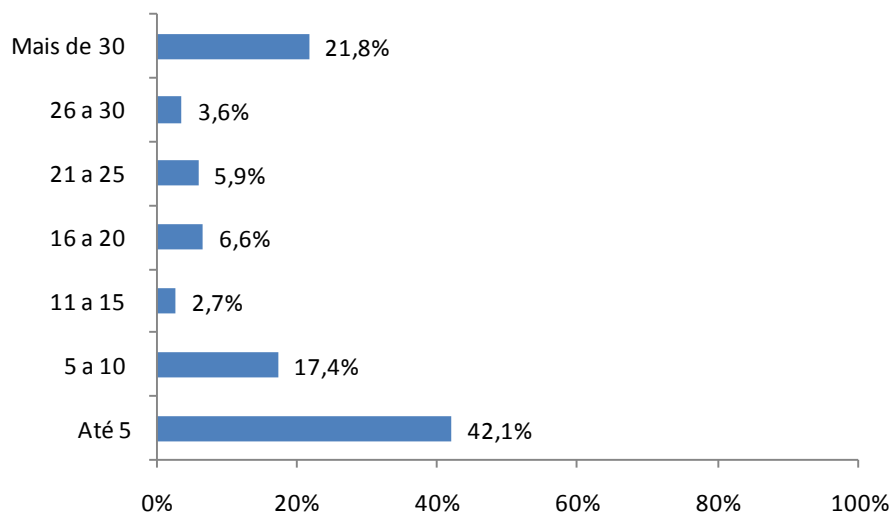
Figura 34 - Diga-me, por favor, com quem é que faz ou recebe chamadas mais habitualmente através do telemóvel - por grau de escolaridade



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Também interessante parece ser a tendência que aponta para um aumento do número de chamadas feitas e recebidas para ou de familiares, conforme diminui o nível de escolarização. Em sentido oposto, o número de chamadas feitas ou recebidas para ou de amigos parece ser maior entre os inquiridos com níveis de escolaridade mais elevados.

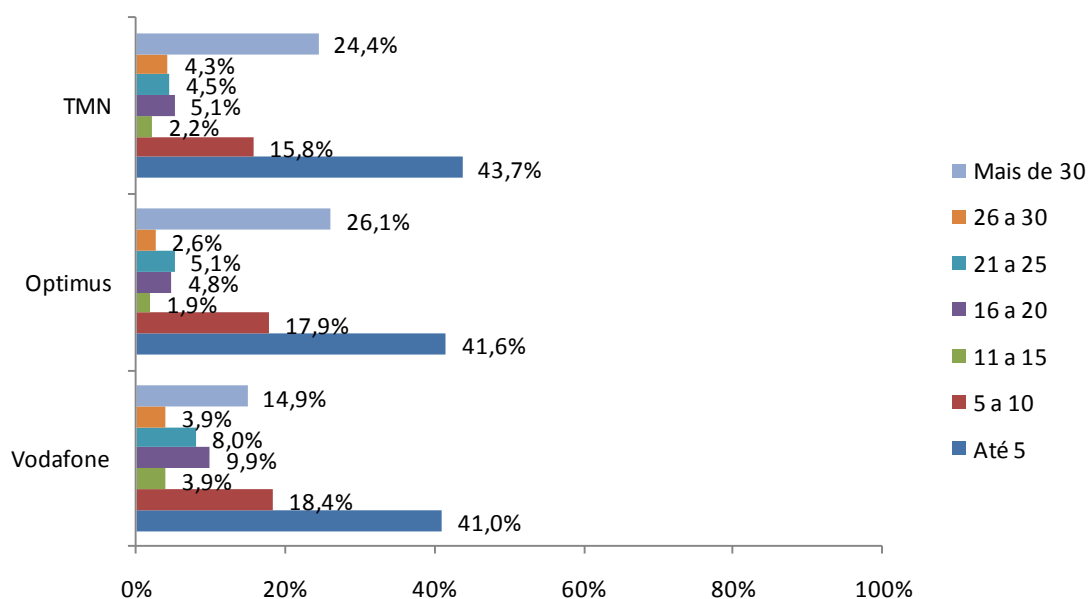
Figura 35 – SMS Diários



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os resultados obtidos para o número médio de mensagens diárias, entre aqueles que têm telemóvel, aponta para uma grande maioria dos inquiridos com comportamentos claramente divergentes. Com efeito, 42,1% dos inquiridos tendem a enviar até 5 mensagens diárias e cerca de 22% tendem a enviar mais de 30 mensagens diárias.

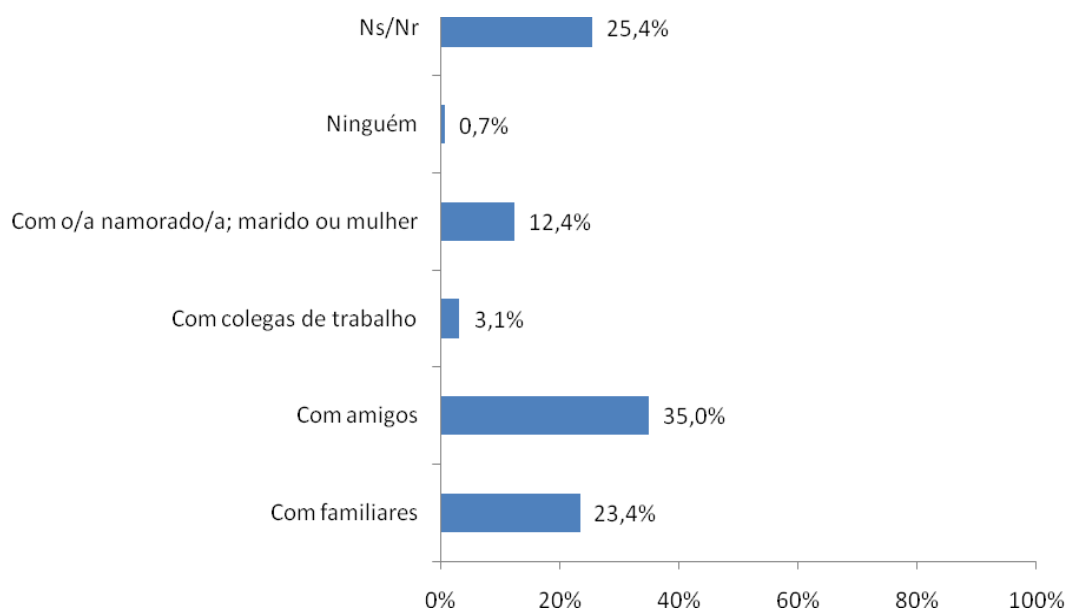
Figura 36 – SMS Diários – por operador



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Há ligeiramente mais inquiridos afectos à TMN a enviar até 5 mensagens diárias por telemóvel. Por contraponto, e um pouco na sequência do que se passa para o número de chamadas diárias, também são os inquiridos afectos à Optimus aqueles que mais mensagens diárias consideram enviar, por telemóvel.

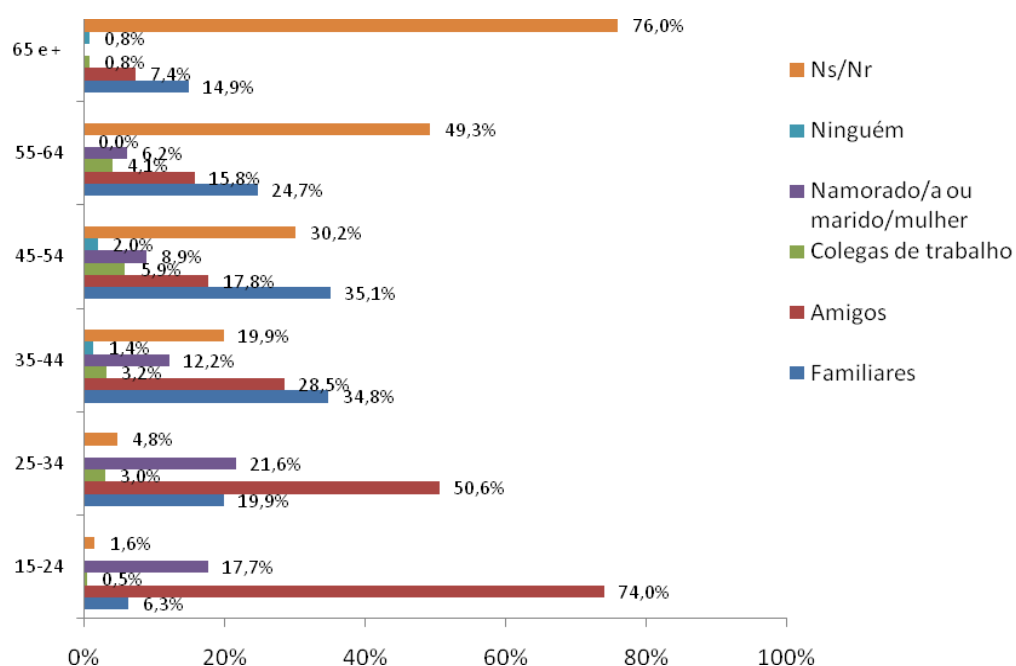
Figura 37 – Diga-me, por favor, para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Amigos e familiares voltam a ser novamente os destinatários mais frequentes das mensagens enviadas através do telemóvel, sendo que os amigos voltam a ser também os destinatários preferenciais para inquiridos para jovens.

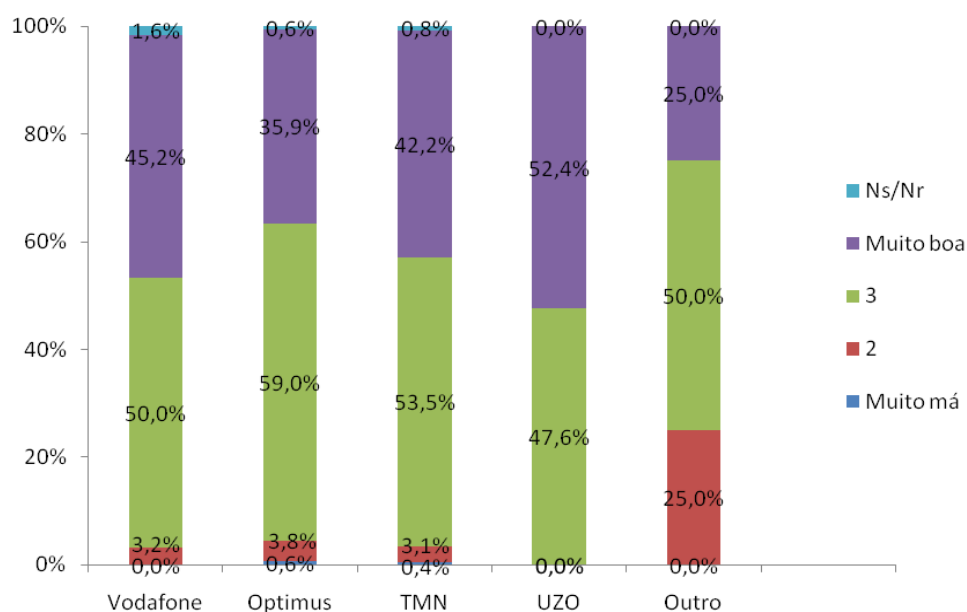
Figura 38 – Diga-me, por favor, para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel – por escalões etários



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os inquiridos com idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos tendem a enviar mais habitualmente SMS através do Telemóvel, para os amigos.

Figura 39 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel

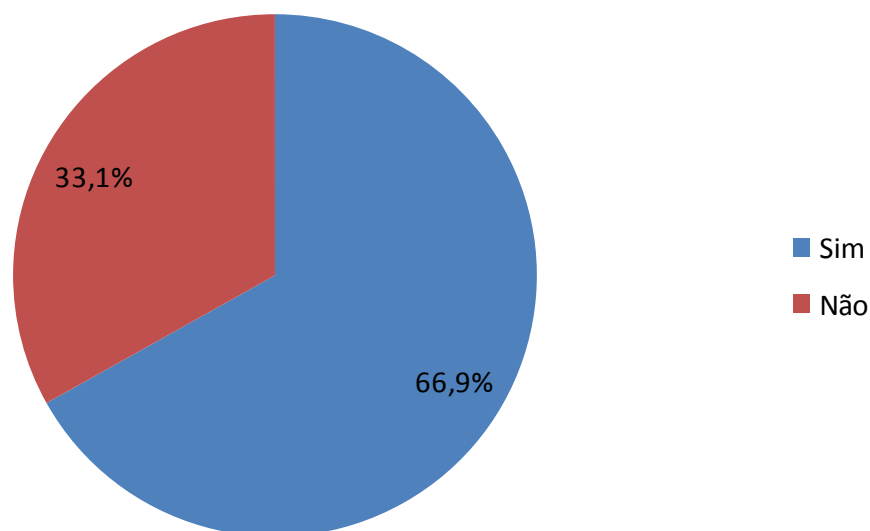


n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Apesar da grande maioria dos inquiridos considerar (qualquer que seja a operadora de Telemóvel) muito bom ou bom o serviço de Telemóvel ao qual estão associados, a Vodafone é, entre as três principais, a que recebe mais respostas de <muito bom> serviço, logo seguida pela TMN. Já a Optimus surge como a companhia com menos respostas de <muito bom> serviço, mas mais respostas de <bom serviço>.

## O Telemóvel e suas múltiplas funções

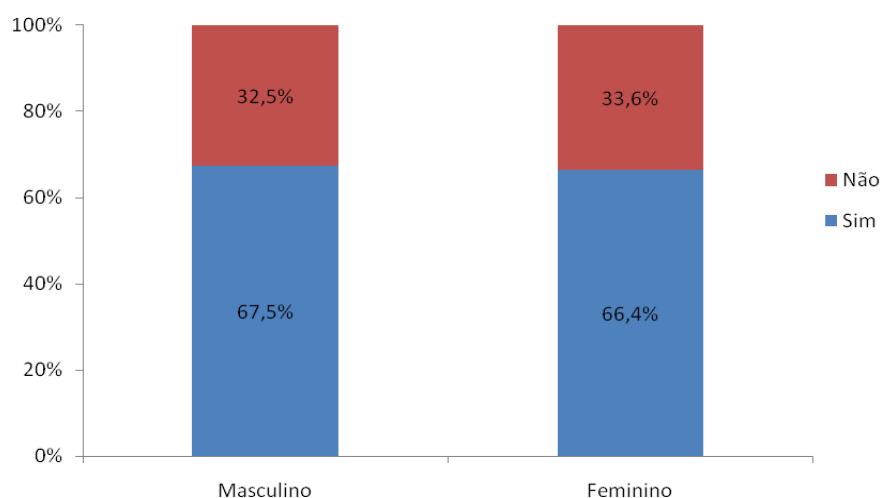
Figura 40 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Cerca de 2/3 dos inquiridos costumam utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS, sendo que os inquiridos do sexo masculino assumem tal comportamento numa percentagem ligeiramente superior ao registado para os inquiridos do sexo feminino.

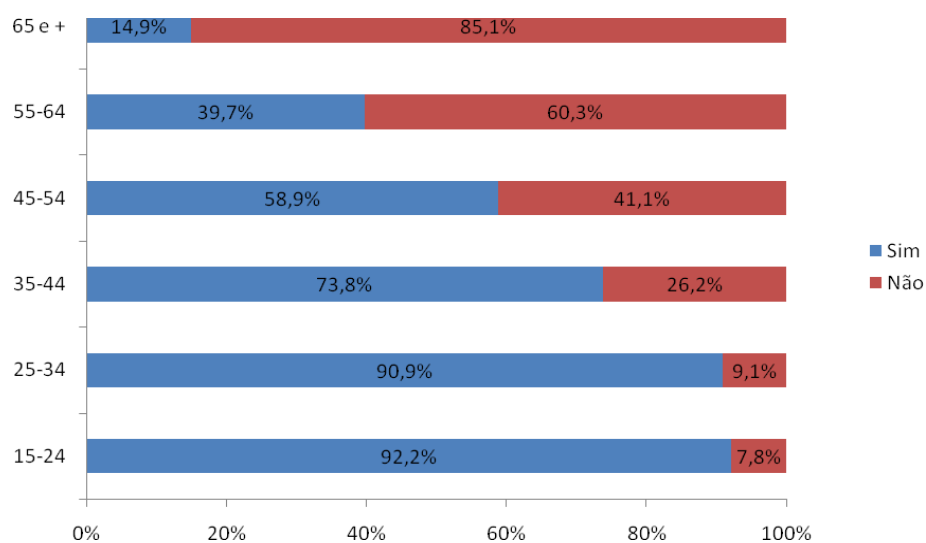
Figura 41 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel



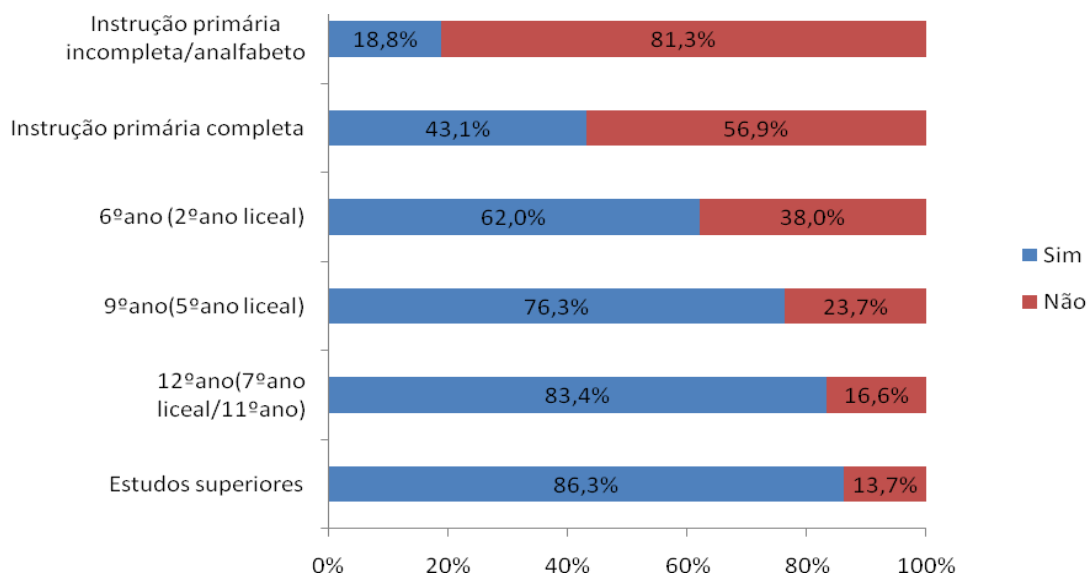
Figura 42 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por escalões etários



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Os resultados mostram também que o hábito de utilização do Telemóvel para enviar e receber mensagens tende a diminuir com o aumento dos escalões etários. Com efeito, mais de 90% dos inquiridos dos 15 aos 34 anos utilizam o Telemóvel para enviar e receber mensagens, sendo que apenas 14,9% dos inquiridos com 65 e mais anos utilizam o Telemóvel com esse propósito.

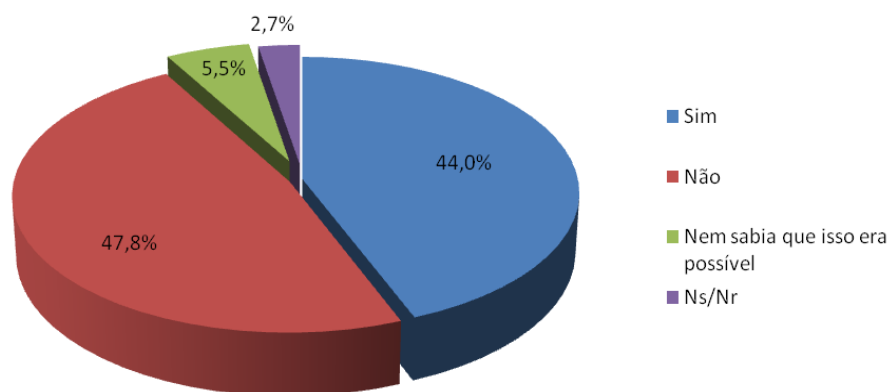
Figura 43 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS - por grau de escolaridade



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Por outro lado, são os inquiridos com mais elevados níveis de escolaridade que tendem a enviar e receber mais mensagens por Telemóvel.

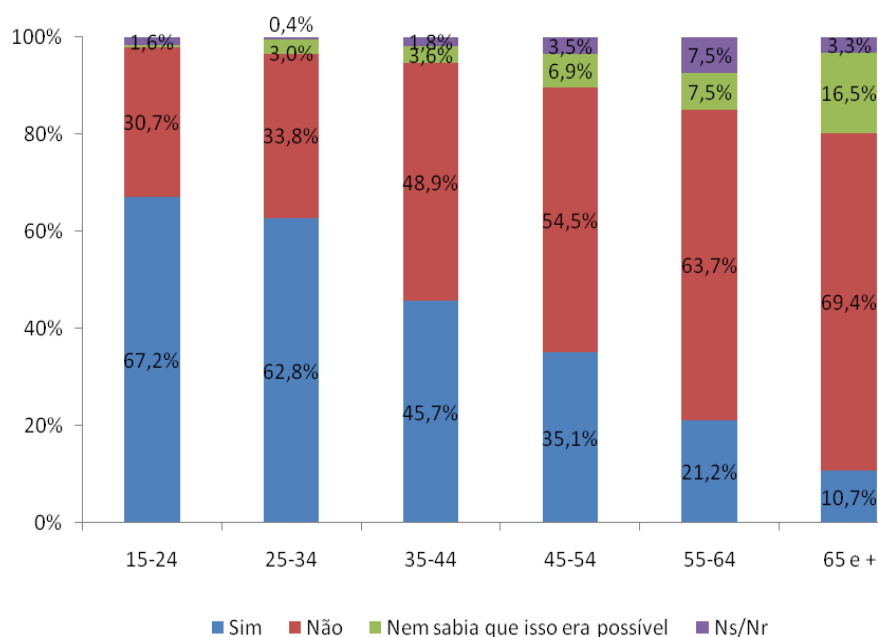
Figura 44 - Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito?



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Cerca de 44% dos inquiridos assumem ter uma fotografia personalizada, um protector de ecrã ou um toque favorito no seu telemóvel. Ainda assim, uma percentagem ligeiramente maior de inquiridos (cerca de 48%) assinala que ainda não utiliza o Telemóvel com esses fins.

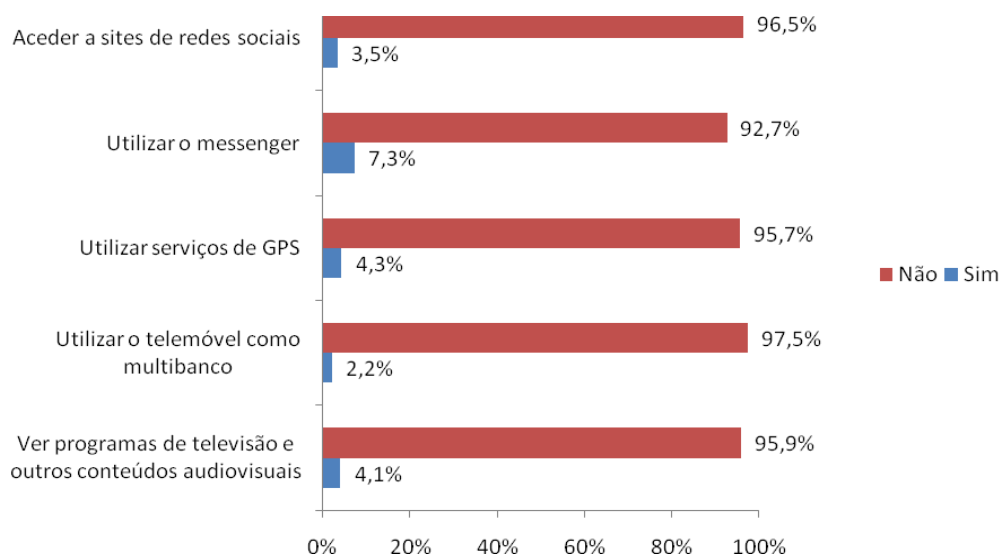
Figura 45 - Tem o seu telemóvel personalizado com uma fotografia, um protector de ecrã, um toque favorito? – por escalões etários



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

São os inquiridos mais novos que assumem ter, na sua maioria, toques, fotografias e protector de ecrã personalizados no Telemóvel.

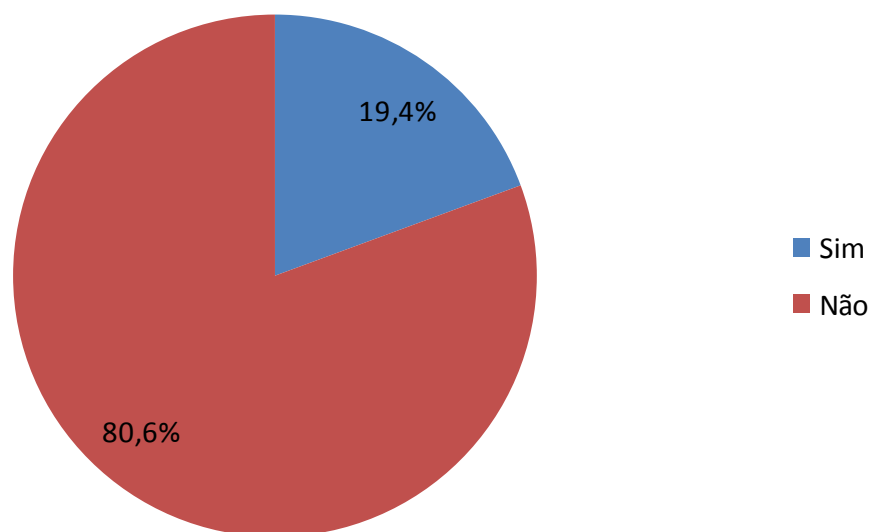
Figura 46 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

A grande maioria dos inquiridos não utiliza ainda o telemóvel para a) aceder a sites de redes sociais, b) utilizar o messenger, c) utilizar serviços de GPS, d) utilizar o Telemóvel como multibanco ou e) ver programas de televisão e outros conteúdos audiovisuais.

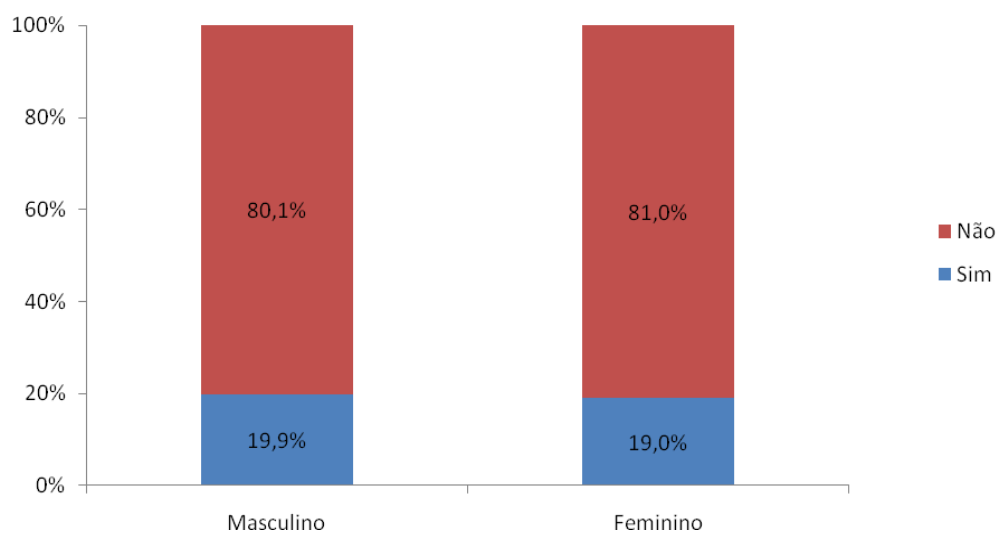
Figura 47 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

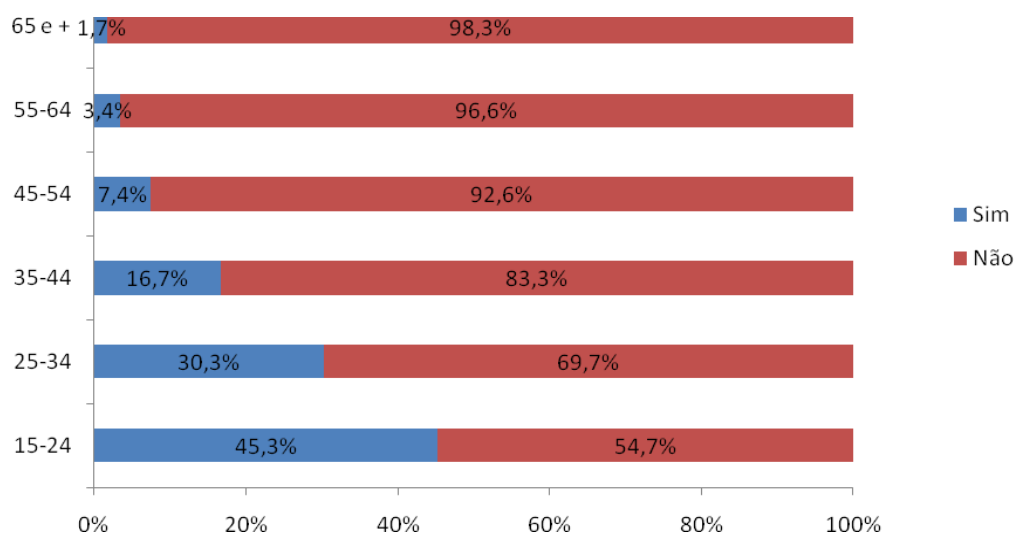
A grande maioria dos inquiridos, seja do sexo feminino ou do sexo masculino, não utiliza ainda o Telemóvel como ferramenta para ouvir música.

Figura 48 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

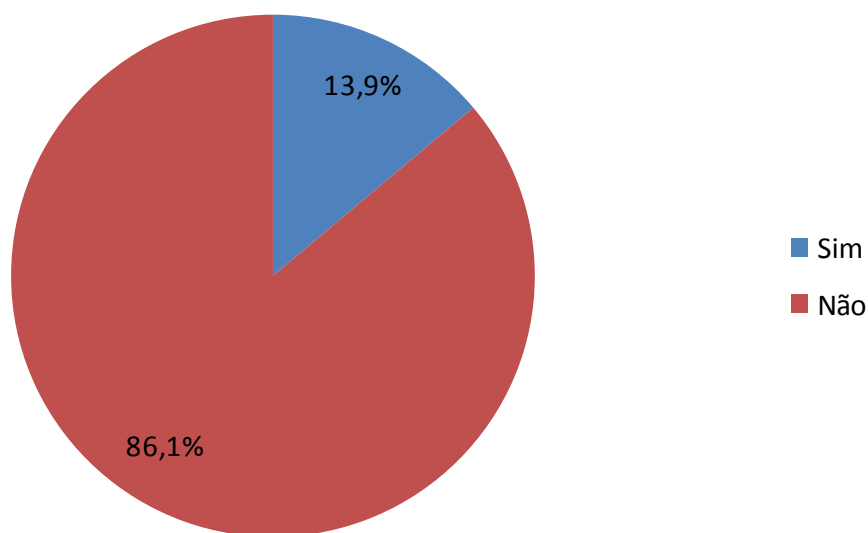
Figura 49 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir música - por escalão etário



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Mais uma vez, são os mais jovens aqueles que mais utilizam o Telemóvel para outro tipo de fins, como ouvir música.

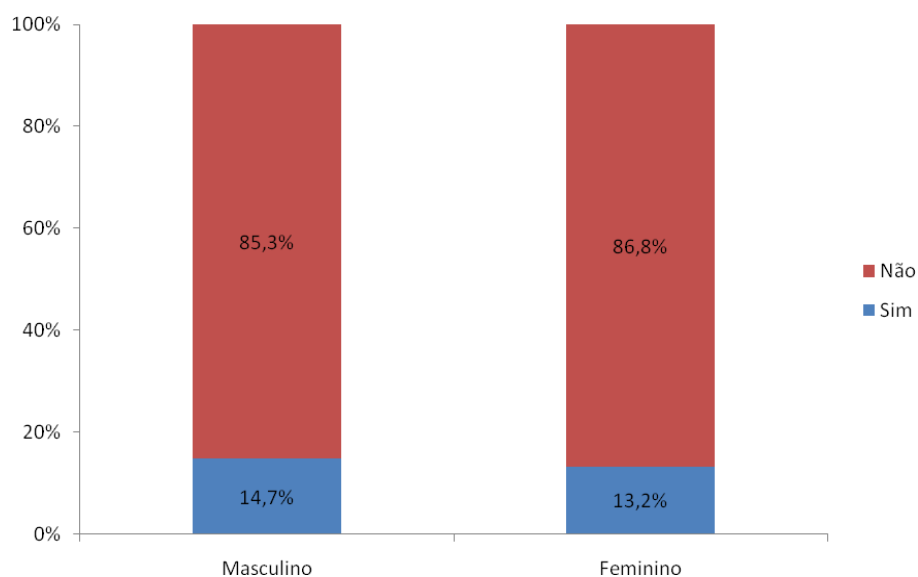
Figura50 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

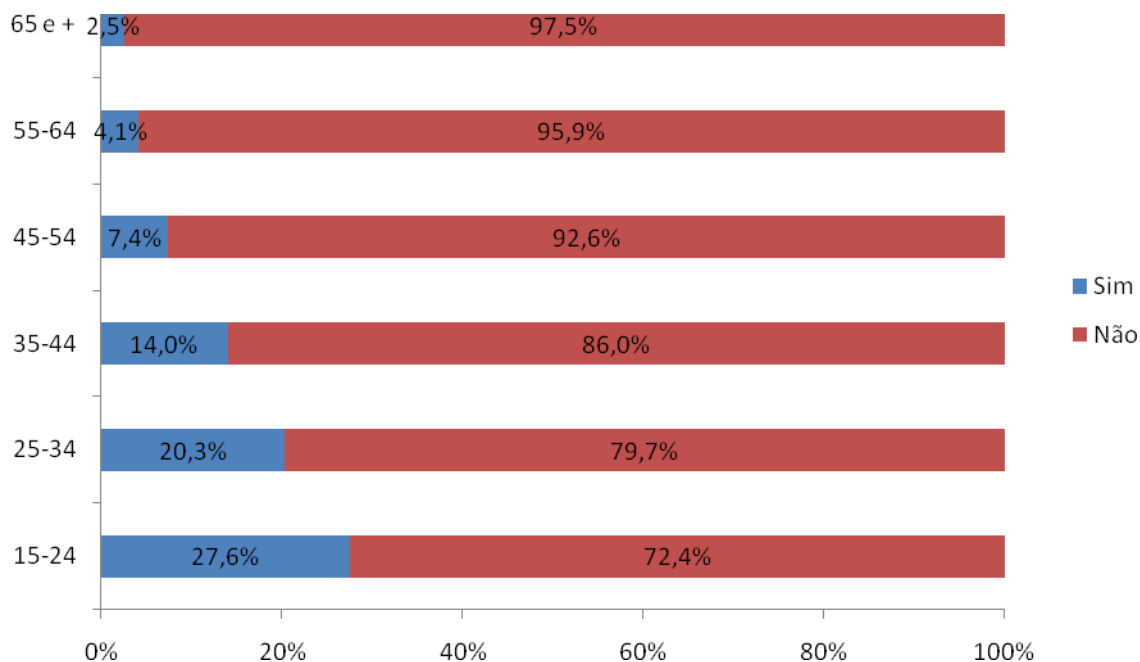
Ouvir rádio no Telemóvel também não é uma actividade muito comum entre os inquiridos, sejam eles do sexo feminino ou do sexo masculino.

Figura 51 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

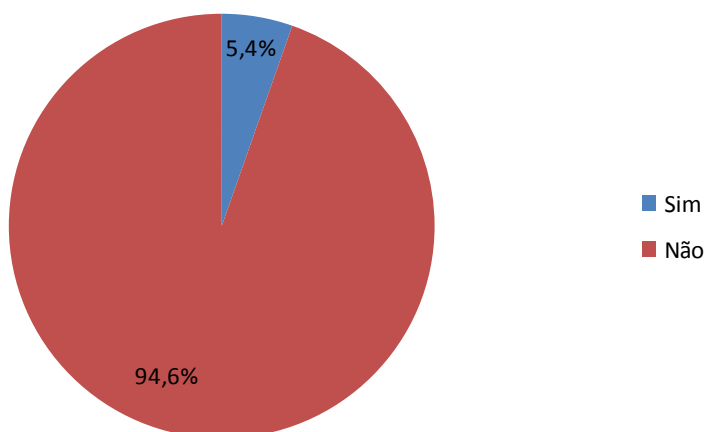
Figura 52 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio - por escalão etário



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

De referir novamente que são os mais jovens aqueles que mais utilizam o telemóvel para ouvir rádio. Em todo o caso, a grande maioria dos inquiridos, independentemente do escalão etário, ainda não utiliza o Telemóvel para ouvir rádio.

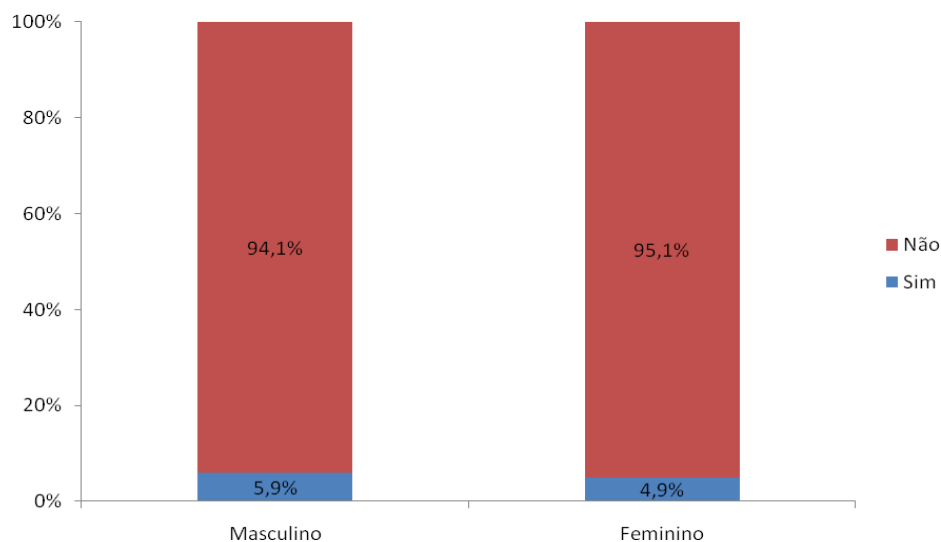
Figura 53 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

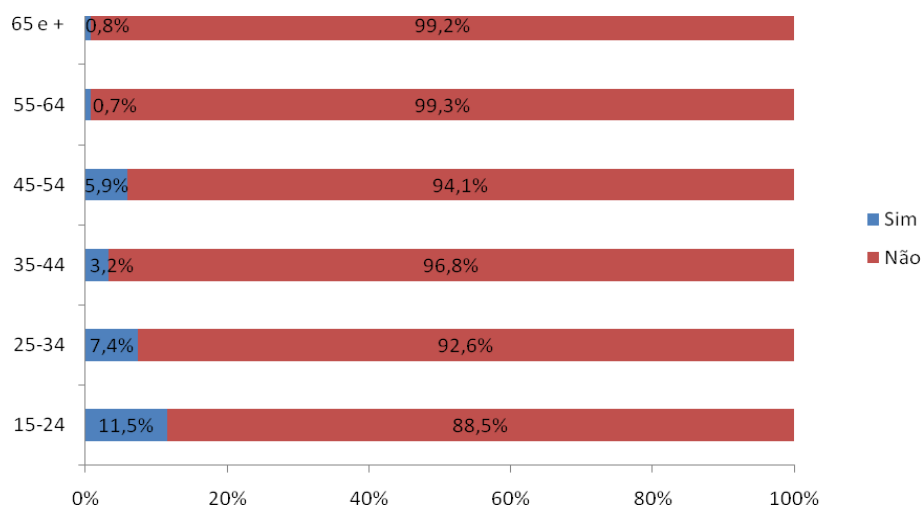
Mais ainda do que o registado para a rádio, a utilização do Telemóvel para acesso à Internet assume valores bem inferiores a 10%. Com efeito, apenas 5,9% dos inquiridos do sexo masculino e 4,9% dos inquiridos do sexo feminino utilizam o Telemóvel para acesso à internet.

Figura 54 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email - por género



n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Figura 55 - Diga-me se costuma utilizar o telemóvel para navegar na internet ou usar email - por escalão etário



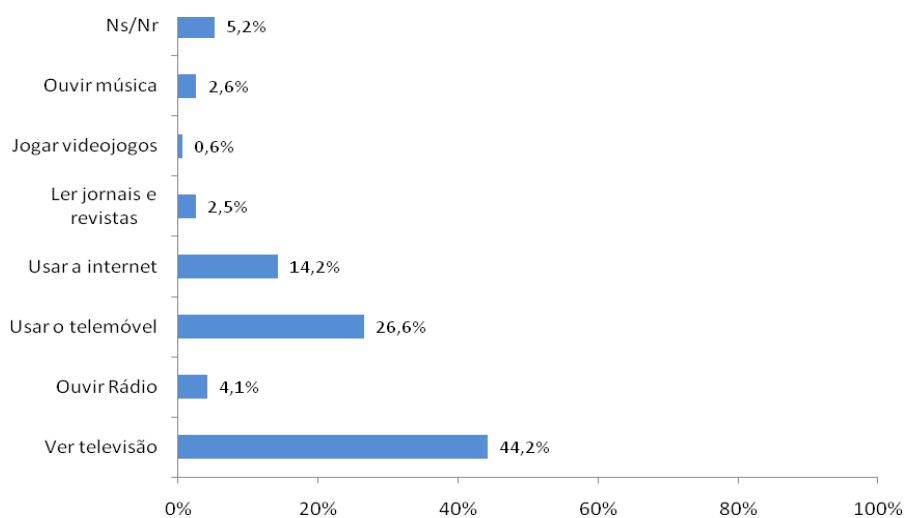
n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

Como verificado para as situações anteriores, e apesar do número de inquiridos que costumam utilizar o Telemóvel para acesso à internet ser quase residual, também são os inquiridos mais jovens aqueles que mais utilizam o Telemóvel para acesso à internet.



## A relação com os restantes Media / O Telemóvel na Sociedade em Rede

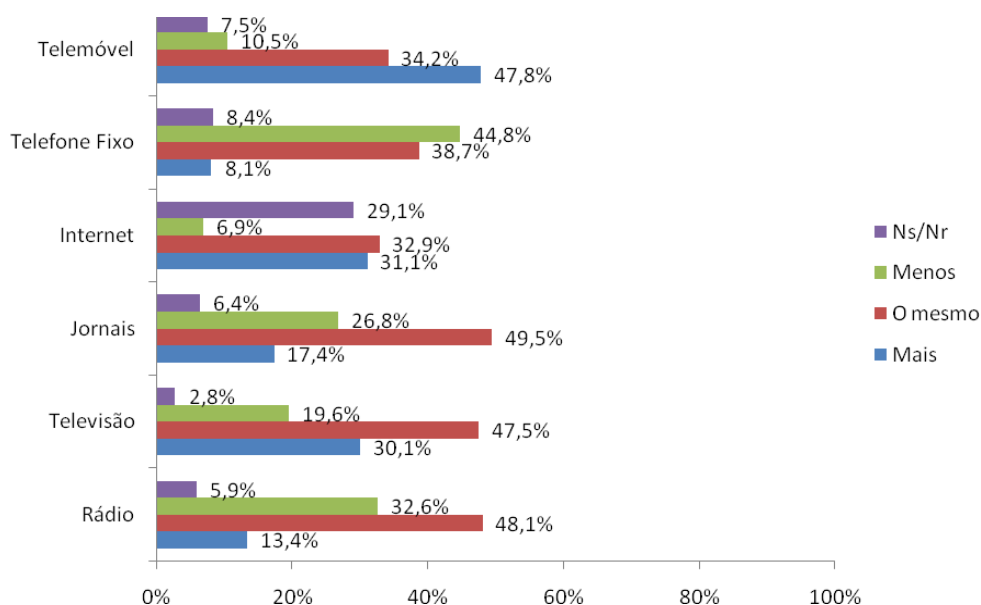
Figura 56 - Destas actividades, qual seria mais difícil para si deixar de fazer?



n=1255 (SR 2010)

A par da Televisão, também a utilização do Telemóvel surge como uma das actividades que, para os inquiridos, mais difícil seria deixar de fazer.

Figura 57 - Hoje em dia utilizo mais/menos/o mesmo o/a \_\_\_\_\_ do que há 5 anos atrás



n=1255 (SR 2010)

Quando comparamos o nível de utilização dos diversos Media, face ao percebido há cinco anos atrás, reparamos que a utilização do Telemóvel assume os resultados de maior crescimento em utilização: quase 50% dos inquiridos entendem utilizar hoje mais o Telemóvel.








## Metodologia

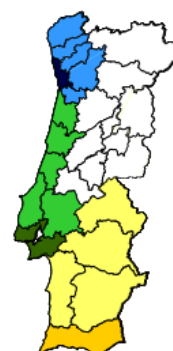
### UNIVERSO:

Constituído por indivíduos com 15 e mais anos de idade, residentes em Portugal Continental.

### AMOSTRA:

Constituída por 1255 entrevistas, com a seguinte distribuição, proporcional, por região GfK Metris:

Região GfK Metris	Entrevistas	Legenda
Norte Litoral	251	
Grande Porto	168	
Interior	176	
Centro Litoral	209	
Grande Lisboa	344	
Alentejo	59	
Algarve	48	
<b>Total</b>	<b>1.255</b>	



Os respondentes foram seleccionados através do método de quotas, com base numa matriz que cruzou as variáveis Sexo, Idade, Instrução, Ocupação, Região e Habitat/Dimensão dos agregados populacionais.

### RECOLHA DA INFORMAÇÃO

A informação foi recolhida através de entrevista directa e pessoal, em total privacidade, com base em questionário elaborado pelo Obercom.

Os trabalhos de campo decorreram entre os dias 14 e 25 de Maio de 2010, e foram realizados por 70 entrevistadores, recrutados e treinados pela GfK, que receberam uma formação adequada às especificidades deste estudo.

A recolha incidiu nos dias úteis entre as 18H e as 22H e nos fins-de-semana durante todo o dia.

### CONTROLO DE QUALIDADE

1. Em relação ao desenho do questionário, é verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. É igualmente feita uma revisão da consistência entre as perguntas e as categorias de resposta, da sequência lógica das respostas e dos filtros.

2. Os entrevistadores têm uma formação prévia. A incorporação de novos entrevistadores não supera, em nenhum caso, mais de 25% do total das entrevistas.
3. Em cada região, as entrevistas são distribuídas por diversos entrevistadores, de forma a evitar que uma % significativa das entrevistas seja feita somente por um ou dois entrevistadores.
4. Após darem entrada no Departamento de Campo, os questionários são imediatamente revistos, sendo detectados eventuais erros de preenchimento ou ausência de informação. Caso a caso, é feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que podem ir de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se se verificar uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
5. Os questionários aprovados pelo Departamento de campo são gravados em suporte informático, sendo elaborado um relatório por entrevistador com toda a informação relevante (como por exemplo, % de não resposta, cumprimento dos saltos, preenchimento de perguntas abertas, etc.), realizando-se, desta forma, o primeiro teste em relação à consistência e articulação da informação obtida. Os questionários com informação incorrecta são devolvidos ao Departamento de campo.
6. É realizada uma supervisão de cerca de 20% do trabalho de cada entrevistador através de um novo contacto directo ou telefónico com o entrevistado. Para esse efeito, utiliza-se um questionário de supervisão cuja concepção visa verificar se foram respeitadas as indicações apresentadas em relação a: local de entrevista, método de selecção do entrevistado, condições de realização da entrevista, questionário, apresentação de listas (quando existirem) e tempo de duração da entrevista.
7. Na gravação informática dos questionários, caso existam perguntas abertas, com base em cerca de 50% de transcrição destas, são elaborados os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo), para que estas sejam codificadas de acordo com o mesmo.
8. Já com base no ficheiro global do estudo, é feita uma validação do ficheiro informático, testando-se a consistência dos dados recolhidos a dois níveis: validação dos códigos das respostas, pergunta a pergunta, e uma validação da articulação entre as perguntas (saltos e filtros), respeitando-se a estrutura do questionário utilizado. Em caso algum são feitas correcções automáticas da informação. A partir deste momento, o ficheiro informático encontra-se apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.

## Ficha Técnica

**Título:** A apropriação dos telemóveis na Sociedade em Rede

**Questionário:** “A Sociedade em Rede em Portugal, 2010”

**Coordenação Científica:** Gustavo Cardoso e Rita Espanha

**Autoria:** Gustavo Cardoso, Rita Espanha, Sandro Mendonça, Tiago Lima, Miguel Paisana

**ISSN:** 2182-6722



**OberCom** - Observatório da Comunicação  
Palácio Foz - Praça dos Restauradores  
1250-187 LISBOA  
e-mail: [obercom@obercom.pt](mailto:obercom@obercom.pt)  
tel.: +351 213221319  
fax: +351 213221320  
<http://www.obercom.pt>