

A Sociedade em Rede  
Março 2013

A apropriação dos  
telemóveis em  
**Portugal**  
2011/2012

**Publicações**



ISSN 2182-6722



**OberCom**

Investigação e Saber em Comunicação

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Índice .....  | 1  |
| Índice de figuras .....   | 2  |
| Introdução.....   | 4  |
| Sumário Executivo .....   | 5  |
| I - Comparação com estudos anteriores - resultados introdutórios.....         | 7  |
| II - Perfis dos utilizadores de telemóveis em Portugal.....                   | 16 |
| III - Níveis de utilização e tipologias de consumo.....                       | 24 |
| IV - Análise por operadores: níveis de satisfação e operabilidade.....        | 30 |
| V - O telemóvel e suas múltiplas funções.....                                 | 34 |
| VI - A relação com os restantes Media / O telemóvel na Sociedade em Rede..... | 42 |
| Metodologia .....   | 44 |
| Ficha Técnica .....   | 48 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 – Tem telemóvel.....   | 7  |
| Figura 2 – Qual o seu principal operador de comunicações móveis? .....  | 8  |
| Figura 3 – Em média, qual o valor que gasta mensalmente com o seu telemóvel? .....                              | 9  |
| Figura 4 – Quantas chamadas faz em média, por dia, do seu telemóvel?.....                                       | 10 |
| Figura 5 – Diga-me, por favor, com quem é que fala mais habitualmente através do telemóvel. ....                | 11 |
| Figura 6 – Em média, quantos SMS envia diariamente através do seu telemóvel? .....                              | 12 |
| Figura 7 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza? .....  | 13 |
| Figura 8 – Costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades? (resposta múltipla) .....          | 14 |
| Figura 9 – Hoje em dia utilizo _____ o telemóvel, do que há 5 anos. ....  | 15 |
| Figura 10 – Tem telemóvel?.....   | 16 |
| Figura 11 – Tem telemóvel? – por género .....   | 16 |
| Figura 12 – Tem telemóvel? – por região .....   | 17 |
| Figura 13 – Tem telemóvel? – por escalão etário.....  | 17 |
| Figura 14 – Tem telemóvel? – por grau de escolaridade .....   | 18 |
| Figura 15 – Que tipo de telemóvel tem? .....  | 18 |
| Figura 16 – O que é para si mais importante na escolha do equipamento? .....                                    | 19 |
| Figura 17 – Quantos telemóveis há em sua casa?.....   | 19 |
| Figura 18 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis? .....                            | 20 |
| Figura 19 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis? – por escalões etários.....      | 20 |
| Figura 20 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis? – por região.....                | 21 |
| Figura 21 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos.21                                 |    |
| Figura 22 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos. – por género .....                | 22 |
| Figura 23 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos. – por região .....                | 22 |
| Figura 24 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos. – por escalão etário .....        | 23 |
| Figura 25 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos. – por grau de escolaridade.....   | 23 |
| Figura 26 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza em casa? .....                                   | 24 |
| Figura 27 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza no trabalho? .....                               | 24 |
| Figura 28 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel .....  | 25 |
| Figura 29 – Diga-me, por favor, com quem fala mais habitualmente através do telemóvel. .                        | 25 |
| Figura 30 - Diga-me, por favor, com quem fala mais habitualmente através do telemóvel - por escalão etário..... | 26 |
| Figura 31 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por escalão etário .....                           | 27 |
| Figura 32 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por grau de escolaridade                           | 27 |
| Figura 33 – Número médio de SMS diários .....   | 28 |
| Figura 34 – Para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel? .....                            | 28 |
| Figura 35 – Número médio de SMS diários – por escalão etário .....  | 29 |
| Figura 36 – Número médio de SMS diários – por grau de escolaridade .....  | 29 |
| Figura 37 – Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis. 30                      |    |
| Figura 38 – Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis. – por região .....      | 30 |
| Figura 39 – Hoje em dia comunico _____ através do telemóvel do que há 5 anos. – por operador .....              | 31 |
| Figura 40 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por operador .....                                 | 31 |
| Figura 41 – Número médio de SMS diários – por operador .....  | 32 |
| Figura 42 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel? .....                              | 32 |
| Figura 43 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel? – por operador .....               | 33 |
| Figura 44 – Costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades? (resposta múltipla) .....         | 34 |
| Figura 45 – Costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS?.....  | 35 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 46 – Costuma utilizar o telemóvel para receber correio electrónico? .....       | 36 |
| Figura 47 – Costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber MMS? .....              | 37 |
| Figura 48 – Costuma utilizar o telemóvel para jogar?.....                              | 38 |
| Figura 49 – Costuma utilizar o telemóvel para navegar na Internet? .....               | 39 |
| Figura 50 – Costuma utilizar o telemóvel para aceder a sites de redes sociais? .....   | 40 |
| Figura 51 – Costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio? .....                       | 41 |
| Figura 52 – Destas actividades, qual seria para si mais difícil deixar de fazer? ..... | 42 |
| Figura 53 – Hoje em dia utilizo mais/menos/o mesmo/ a _____ do que há 5 anos.....      | 43 |

## Introdução

O presente relatório descreve algumas tendências de consumo e apropriação de Telemóveis, em Portugal, e traça também uma 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 2011, tendo algumas comparações sido feitas com o mesmo Inquérito levado para o terreno em 2010, 2008 e 2006. O objectivo principal do relatório passa por estudar a evolução, ao longo de 5 anos (2006 a 2011), 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 2011 do Inquérito “Sociedade em Rede”, promovido pelo OberCom, em dezembro desse ano.

Este inquérito foi realizado a indivíduos com 15 e mais anos de idade, residentes em Portugal Continental. Foram validadas 1250 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 seguintes estudos: *“SMS, uma forma diferente de comunicação no natal”*; *“A sociedade em rede em Portugal: Apropriações do Telemóvel na Sociedade em Rede 2006, 2008, 2010”*; *“Portugal Móvel – Utilização do Telemóvel e transformação da vida social”*, etc.

A edição de 2011 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) A percentagem de inquiridos com telemóvel situa-se, em 2011, nos 88,5%, mantendo-se mais ou menos idêntica ao registado no estudo anterior.

O maior aumento no número de inquiridos com telemóvel havia sido registado de 2006 para 2008 (74,4% e 89,7%, respectivamente).

A percentagem de utilizadores de telemóvel é ainda maior entre os jovens e os inquiridos com maior escolarização. Por contraponto, cerca de 36% dos inquiridos com 65 e + anos, e 58,8% dos inquiridos com a instrução primária/analfabetos, assumem não ter telemóvel.

2) O telemóvel de segunda geração é ainda o género mais utilizado pelos inquiridos.

A grande maioria dos inquiridos considera ainda prioritários na escolha do equipamento, factores como o preço, as potencialidades e aplicações associadas a cada marca e os serviços oferecidos pelo operador.

Os carregamentos surgem como o formato de pagamento de serviços móveis utilizado por 92,5% dos inquiridos, superando em larga medida o obtido para o serviço por assinatura (7,5%).

3) Ainda que a TMN continue a ser a operadora líder entre os inquiridos, importará referir que é à Vodafone que se aponta o maior crescimento no número de inquiridos afectos, aproximando-se já claramente do número de associados à TMN. Com efeito, em 2011, a TMN reúne a preferência de 42,9% dos inquiridos e a Vodafone situa-se nos 42,3%.

A Optimus mantém-se como a terceira maior operadora e regista uma diminuição no número de inquiridos associados, face a 2010.

A TMN está mais representada na Grande Lisboa; a Optimus actua sobretudo no Interior, Grande Porto e Norte Litoral, e a Vodafone aparece com um peso mais ou menos semelhante nas grandes cidades e Centro/Norte Litoral.

TMN, Vodafone e Optimus são positivamente avaliadas pela generalidade dos inquiridos.

4) Os dados obtidos apontam para um decréscimo no número de inquiridos a gastar 20 e mais euros mensais com o telemóvel, e um aumento no número de inquiridos a gastar 5 ou menos euros mensais com o respectivo aparelho.

5) Apesar de uma maior percentagem de inquiridos optar por gastar menos dinheiro com o telemóvel, a verdade é que, relativamente ao estudo de 2010, não se regista uma diminuição muito significativa no número médio de chamadas diárias consideradas pelos inquiridos. É entre os inquiridos mais escolarizados e mais novos que se regista o maior aumento do número médio de chamadas diárias efectuadas.

É igualmente entre os inquiridos afectos à Vodafone que se regista uma maior percentagem de inquiridos que fazem 4 ou mais chamadas diárias (64,2% sobre o total de inquiridos associados à Vodafone).

6) Familiares e amigos continuam a ser os principais destinatários de chamadas realizadas através do telemóvel.

7) Relativamente ao número médio diário de mensagens enviadas, e face a 2010, interessa referir que há neste estudo mais inquiridos a considerar que não têm por hábito enviar qualquer mensagem diária e menos inquiridos a considerar que enviam 15 ou mais mensagens diárias. Em última análise, isto significa que menos

mensagens são hoje enviadas pelos inquiridos, em especial por aqueles que são menos escolarizados e estão associados a faixas etárias superiores.

8) Tal como em anos anteriores, o telemóvel continua a ser o principal meio de comunicação de voz utilizado pelos inquiridos, superando sempre os valores obtidos para o telefone fixo.

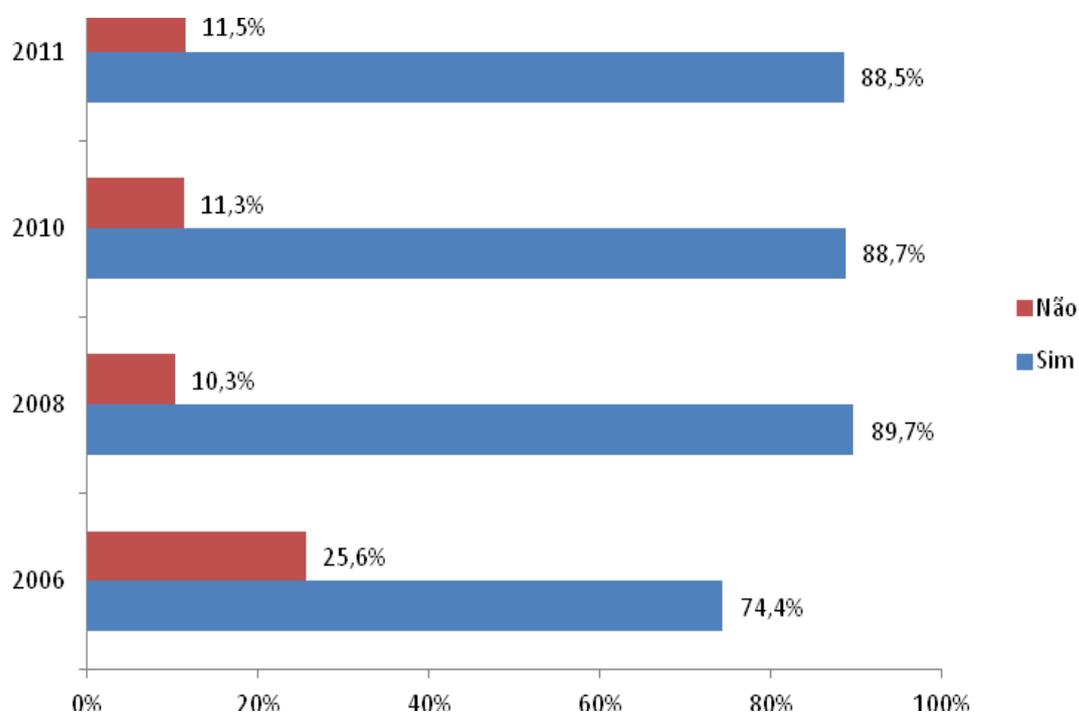
9) As actividades mais realizadas pelos inquiridos, quando utilizam o telemóvel, passam por falar ao telefone, enviar e receber SMS, utilizar despertador e tirar fotografias. Interessa referir também que o nível de realização de diferentes tarefas através do telemóvel, tais como enviar SMS, enviar MMS, ouvir rádio, navegar na Internet, jogar, etc, tendem a aumentar com o grau de escolaridade e a diminuir à medida que avançamos na pirâmide etária.

10) Apesar de haver hoje mais inquiridos a gastar menos dinheiro com o telemóvel, e haver uma ligeira diminuição no número médio de chamadas efectuadas, bem como uma diminuição mais óbvia no número médio de mensagens enviadas, a verdade é que, face a 2010, registamos um aumento no número de inquiridos que defendem utilizar mais o telemóvel do que há cinco anos. Ora, isto poderá significar que os utilizadores de telemóvel poderão estar a tirar cada vez mais partido de outras aplicações que não passem obrigatoriamente por fazer e receber chamadas, enviar ou receber mensagens, mesmo que as tarefas mais comumente realizadas passem por falar ao telemóvel e enviar e receber mensagens. Os dados provam ainda que são os mais jovens aqueles que assumem utilizar hoje mais o telemóvel, do que no passado.

11) A par da televisão, o telemóvel surge como a ferramenta à qual os inquiridos associam maiores níveis de dependência, superando mesmo os valores obtidos para a utilização da Internet. Talvez por isso a utilização do telemóvel surja como a actividade que, para os inquiridos, mais tem crescido em níveis de utilização, face ao passado, e comparando com os resultados obtidos para o uso da Internet ou da televisão.

## I - Comparação com estudos anteriores - resultados introdutórios

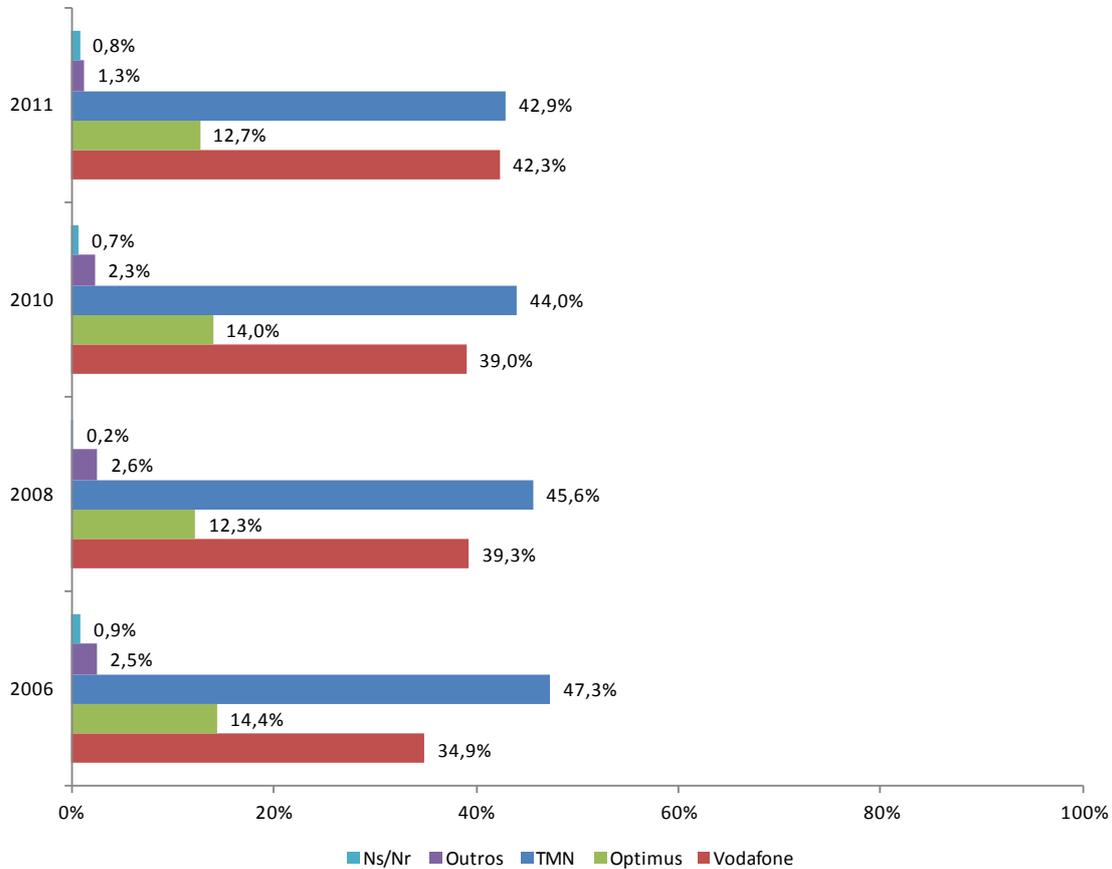
Figura 1 - Tem telemóvel?



n=1250 (SR2011)  
n=1255 (SR2010)  
n=1039 (SR2008)  
n=2000 (SR 2006)

O maior aumento no número de inquiridos com telemóvel é registado de 2006 para 2008, sendo que, depois do segundo estudo em 2008, a percentagem de inquiridos com telemóvel mantém-se mais ou menos idêntica, com um pequeno decréscimo na ordem de 1%.

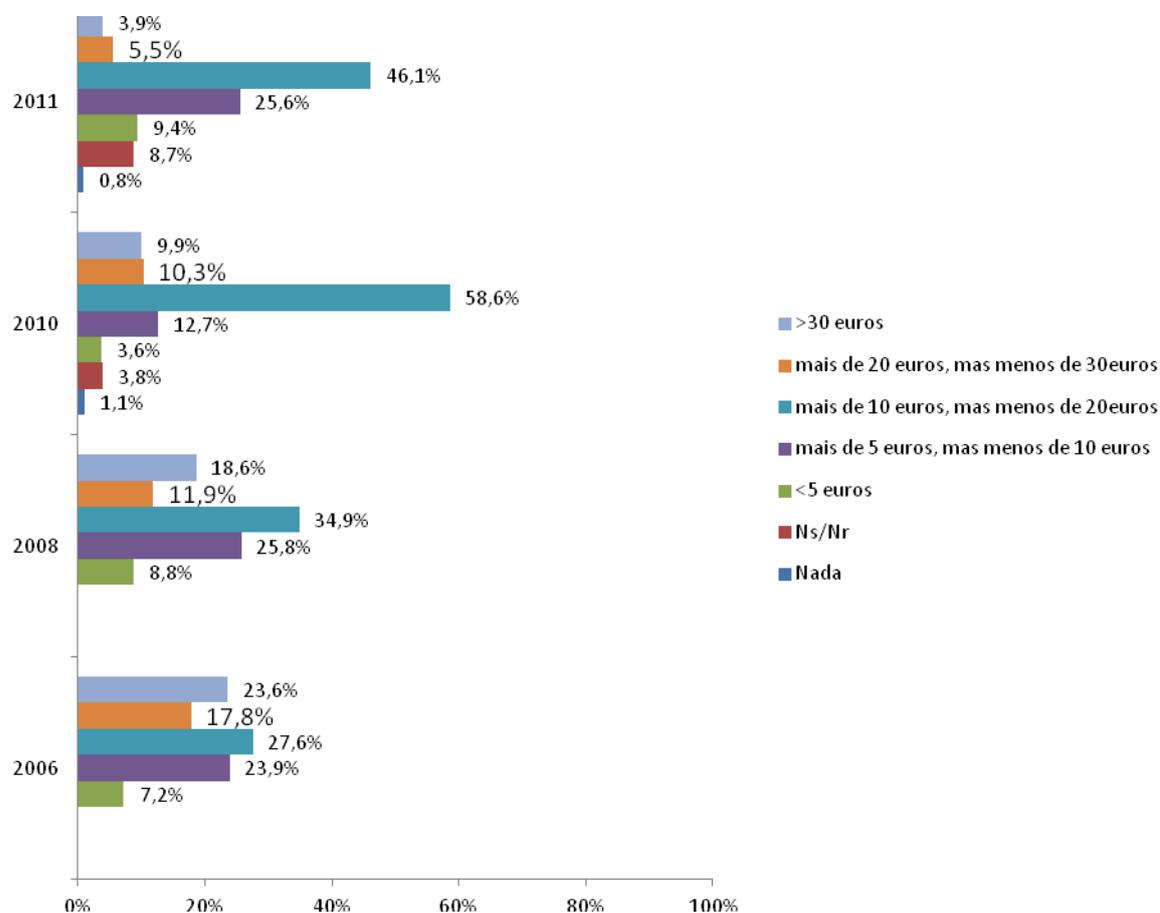
Figura 2 – Qual o seu principal operador de comunicações móveis?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

A análise longitudinal permite-nos perceber que o número de inquiridos cujo operadora principal de comunicações móveis é a Vodafone, tem vindo a aumentar, com excepção para 2010 onde se registou uma pequena diminuição na ordem dos 0,3%, face ao estudo de 2008. Com efeito, em 2011, o número de inquiridos afectos à Vodafone é já bastante semelhante ao número de inquiridos afectos à TMN. A optimus, por outro lado, fixa-se como terceira maior operadora, tendo registado uma diminuição no número de inquiridos, face a 2010.

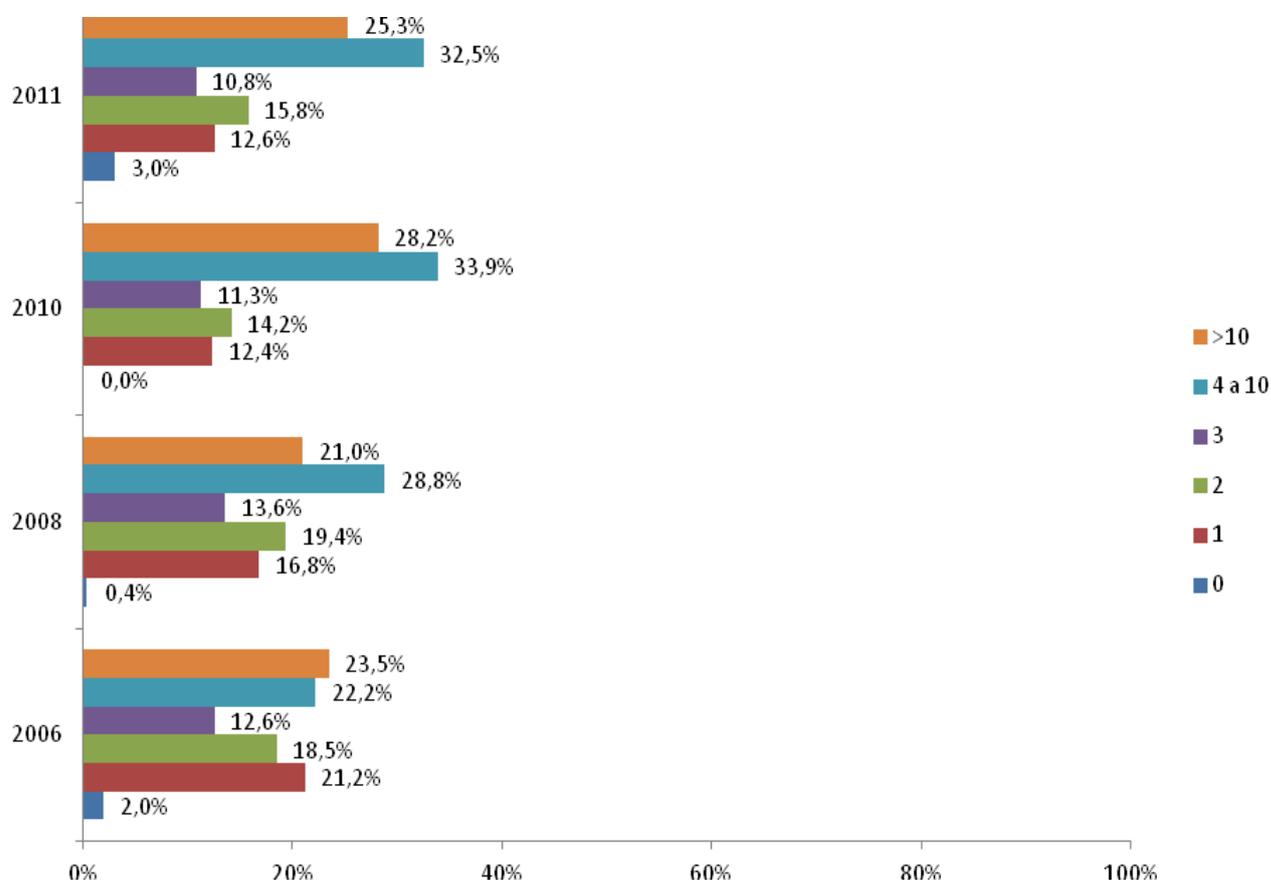
Figura 3 – Em média, qual o valor que gasta mensalmente com o seu telemóvel?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

No estudo de 2011, observamos a maior subida do número de inquiridos que gastam no máximo 5 euros mensais com o telemóvel. No mesmo ano, também decorre um decréscimo assinalável, face a 2010, no número de inquiridos que gastam mais de 10 euros e menos de 20 euros mensais com o telemóvel. 2011 assinala também o ano em que se observa a maior diminuição da percentagem de inquiridos que gastam mais de 20 euros mensais com o respectivo telemóvel, daí que possamos concluir que há hoje menos inquiridos a gastar 20 e mais euros mensais com o telemóvel e mais inquiridos a gastar 5 ou menos euros mensais com o referido aparelho.

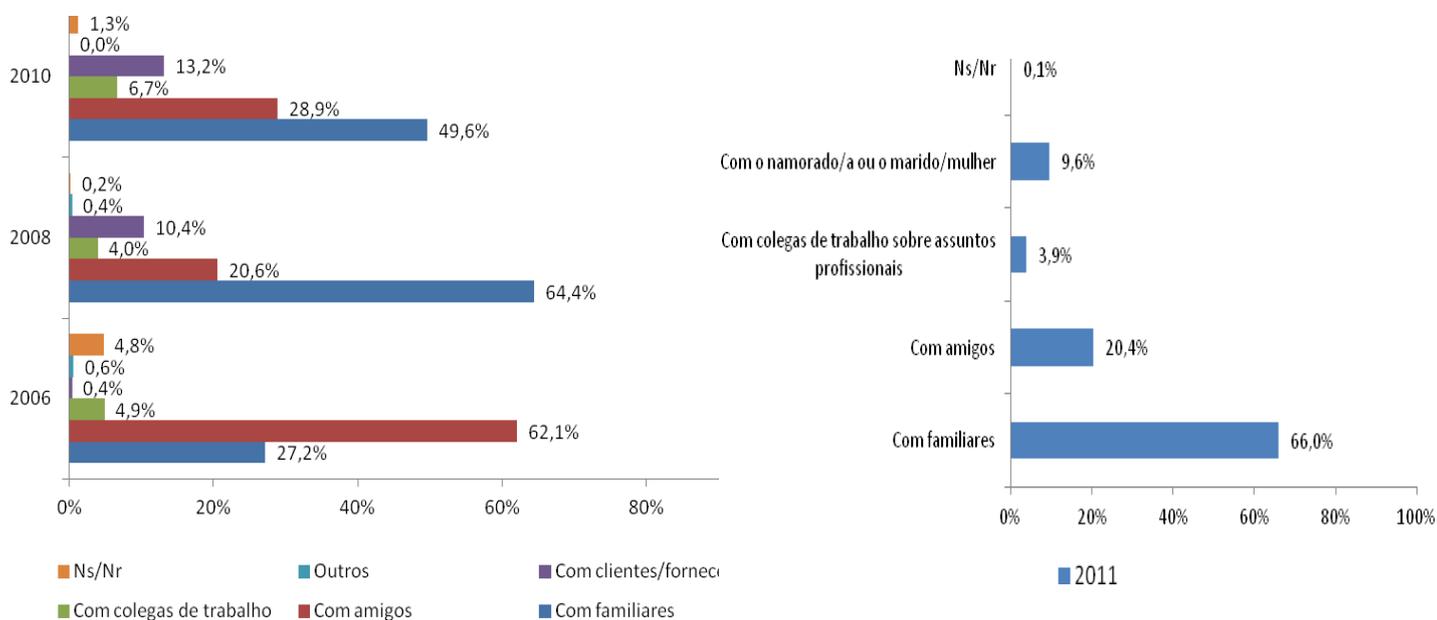
Figura 4 – Quantas chamadas faz em média, por dia, do seu telemóvel?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Apesar de haver hoje mais inquiridos a gastar menos dinheiro no telemóvel, a verdade é que, relativamente ao número médio de chamadas diárias, não se regista uma diminuição muito assinalável face ao ano anterior. Os resultados mostram inclusive que a maioria dos inquiridos (cerca de 58%) fazem em média, por dia, 4 ou mais chamadas. Um factor a considerar futuramente nestas análises, fruto do aumento da competitividade no sector, será a percepção por parte dos utilizadores sobre se realiza o mesmo número de chamadas por um valor mais baixo ou mais elevado que anteriormente, visto ser essa uma das possíveis explicações para algumas das situações por nós detectadas nesta análise.

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

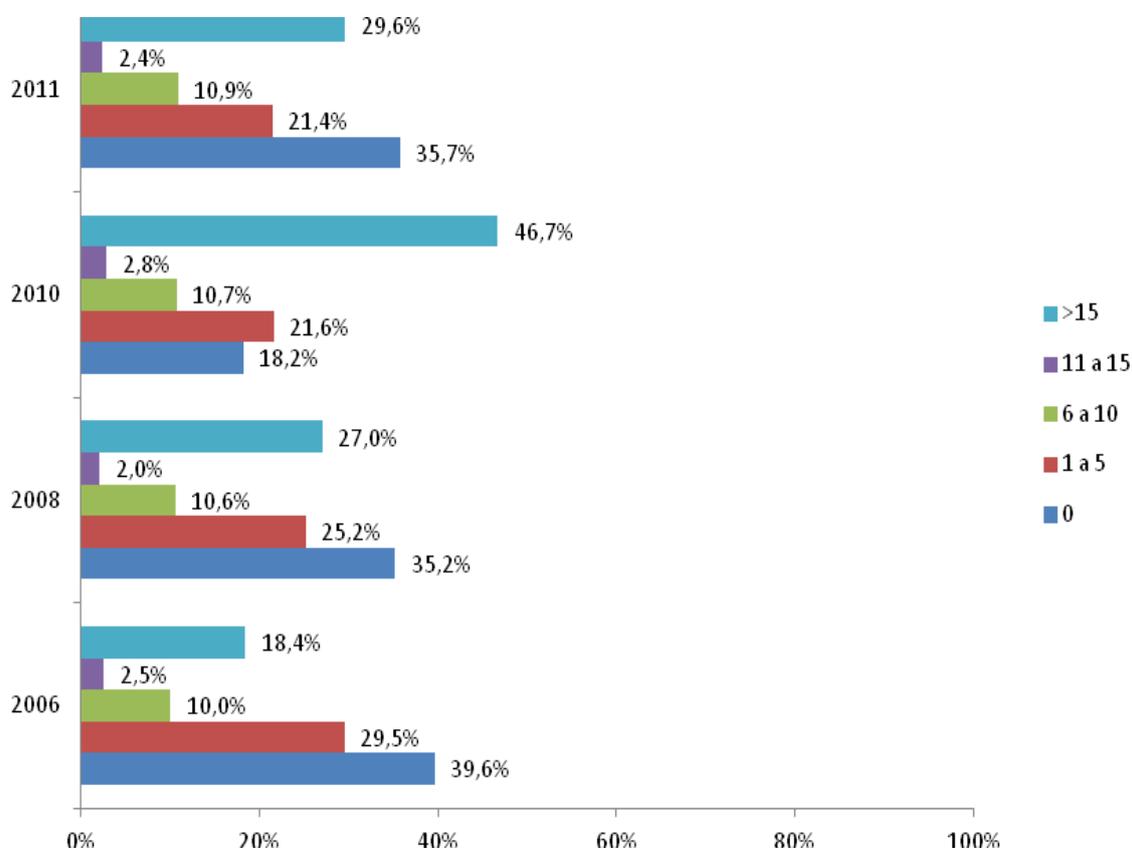


n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Como maiores destinatários das chamadas realizadas através do telemóvel, continuamos a ter, nos vários estudos, e salvaguardando pequenas oscilações nos valores totais, os familiares e amigos.

No estudo de 2011 é ainda inserida a categoria *namorado/a ou marido/mulher*, que passa a representar o terceiro posto na ordem de destinatários das chamadas realizadas, com um valor percentual muito considerável, na ordem dos 10%.

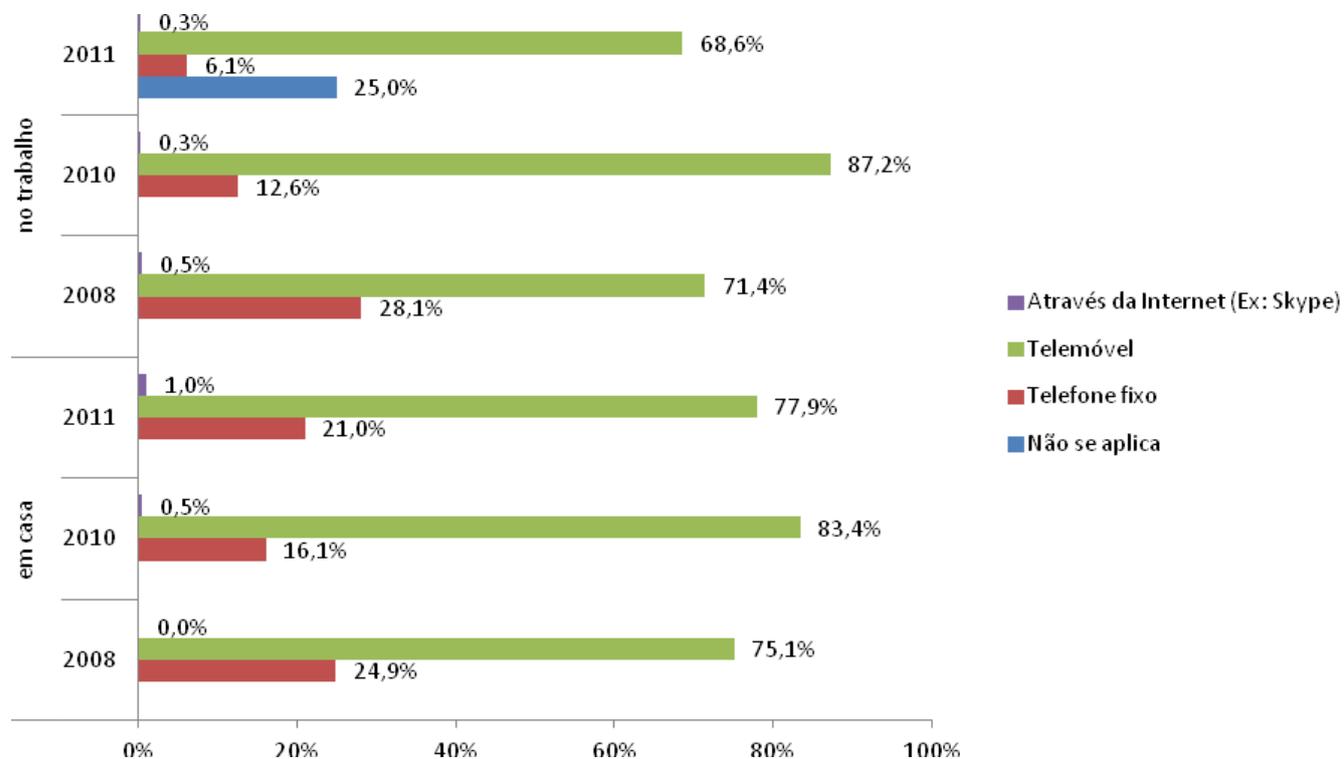
Figura 6 – Em média, quantos SMS envia diariamente através do seu telemóvel?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1489 (SR 2006) – inquiridos que têm telemóvel

Ao contrário da tendência assinalada para o número de chamadas diárias enviadas, que se mantinha mais ou menos equivalente aos valores registados em 2010, podemos reparar que, face ao mesmo ano de 2010, há neste estudo menos inquiridos a enviar mais de 15 mensagens diárias, em média, e mais inquiridos que defendem a ideia de que, em média, não enviam qualquer mensagem diária. Significa isto, portanto, que face a 2010, os inquiridos estarão a enviar menos mensagens diárias.

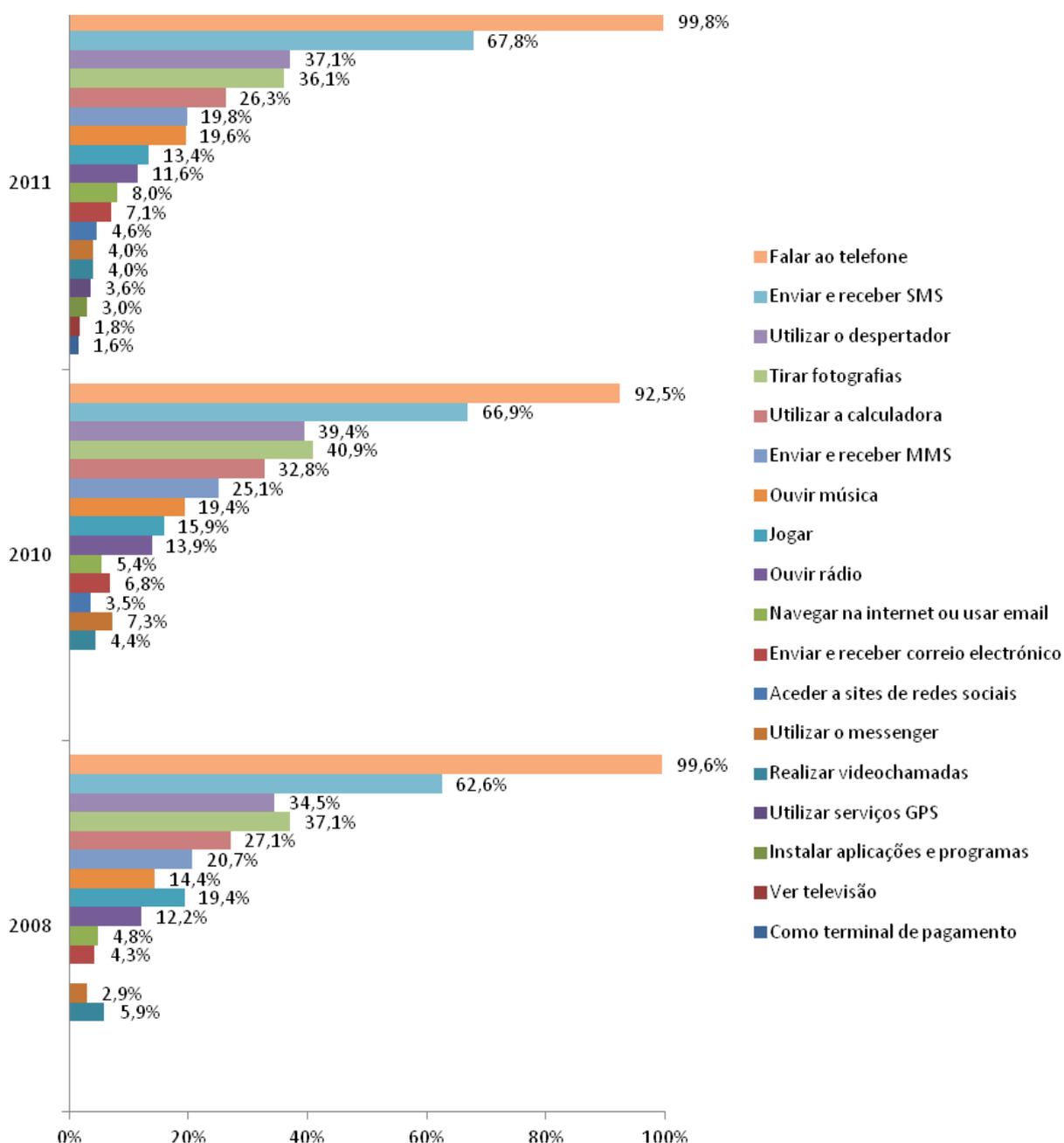
Figura 7 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
 n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

O telemóvel continua a ser, tanto em casa, como no trabalho, o meio de comunicação de voz mais utilizado pelos inquiridos. De notar que a alteração das categorias de resposta (“não se aplica”) em 2011 alterou a comparabilidade com os anos anteriores. No entanto, não se alterou a proporcionalidade registada.

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



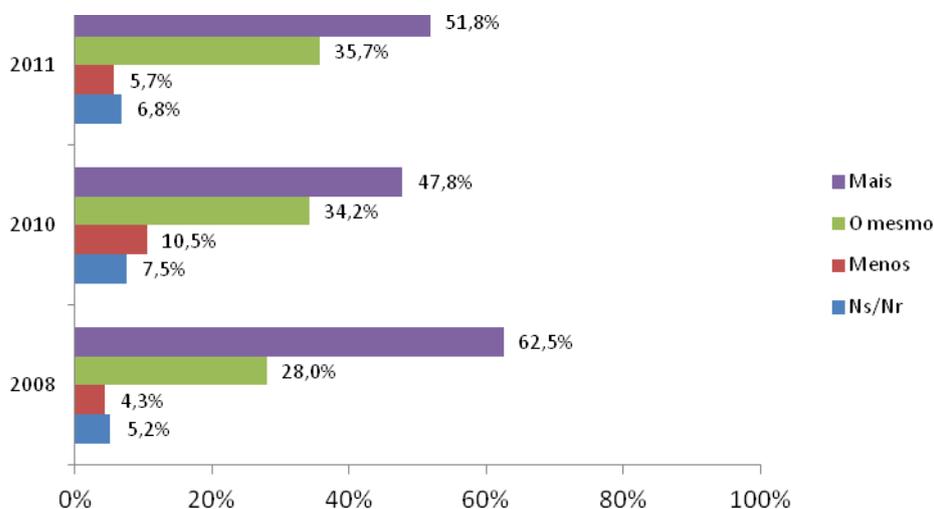
n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel

n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

As actividades mais realizadas quando utilizamos o telemóvel continuam a passar por falar ao telefone; enviar e receber SMS, ou, num segundo plano, utilizar o despertador e tirar fotografias. Ver televisão no telemóvel, instalar aplicações e programas, ou utilizar serviços GPS, surgem entre as actividades menos representadas.

Figura 9 – Hoje em dia utilizo \_\_\_\_\_ o telemóvel, do que há 5 anos.

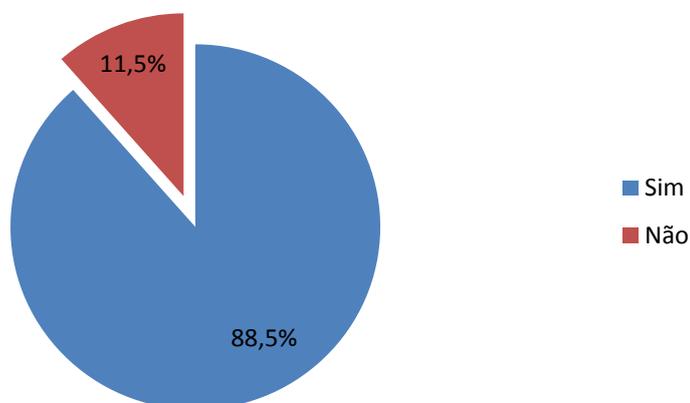


n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel  
n=1113 (SR2010) – inquiridos que têm telemóvel  
n=932 (SR2008) – inquiridos que têm telemóvel

Uma pequena maioria de inquiridos (51,8%) assume utilizar mais o telemóvel do que há cinco anos atrás, sendo que, em 2010, essa percentagem se situava um pouco abaixo, na casa dos 47,8%. Também o número de inquiridos que assumem utilizar menos o telemóvel sofre uma diminuição considerável face ao registado em 2010. Significa isto, portanto, e como poderemos aferir mais à frente, que os inquiridos poderão estar a utilizar o telemóvel para outros fins que não passem obrigatoriamente pelo acto de telefonar, como por exemplo ouvir música, jogar jogos, ouvir rádio, etc, levando-os a utilizar mais o telemóvel numa perspectiva de multifunções.

## II - Perfis dos utilizadores de Telemóveis em Portugal

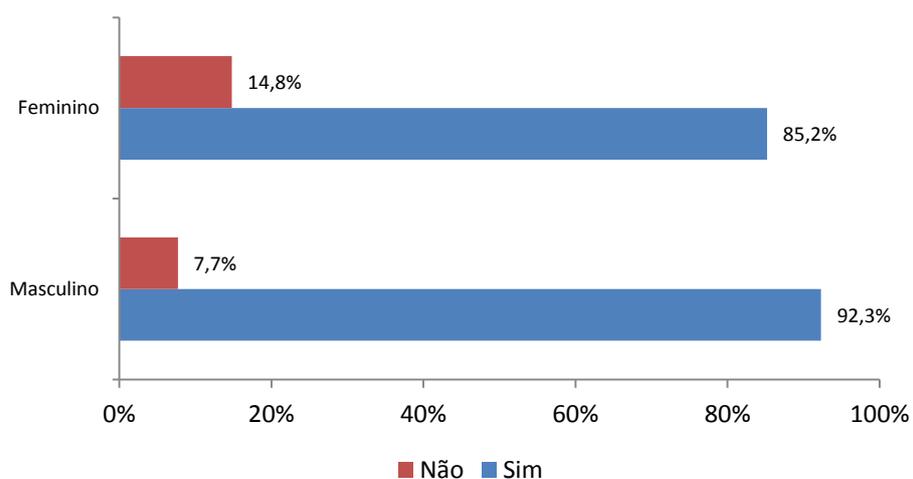
Figura 10 – Tem telemóvel?



n=1250 (SR2011)

Cerca de 89% dos inquiridos assumem ter telemóvel à data da realização do estudo.

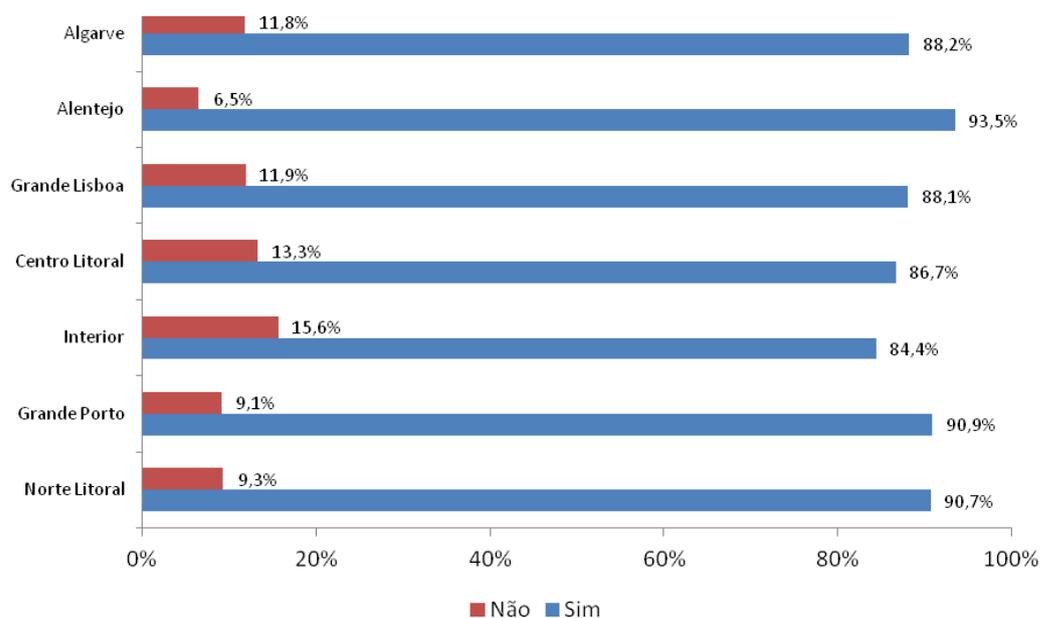
Figura 11 – Tem telemóvel? – por género



n=1250 (SR2011)

A proporção de utilizadores de Telemóvel, sobre o total, é maior para o sexo masculino. Com efeito, há praticamente o dobro de inquiridos do sexo feminino que não têm telemóvel, por comparação com os inquiridos do sexo masculino (14,8% e 7,7%, respectivamente).

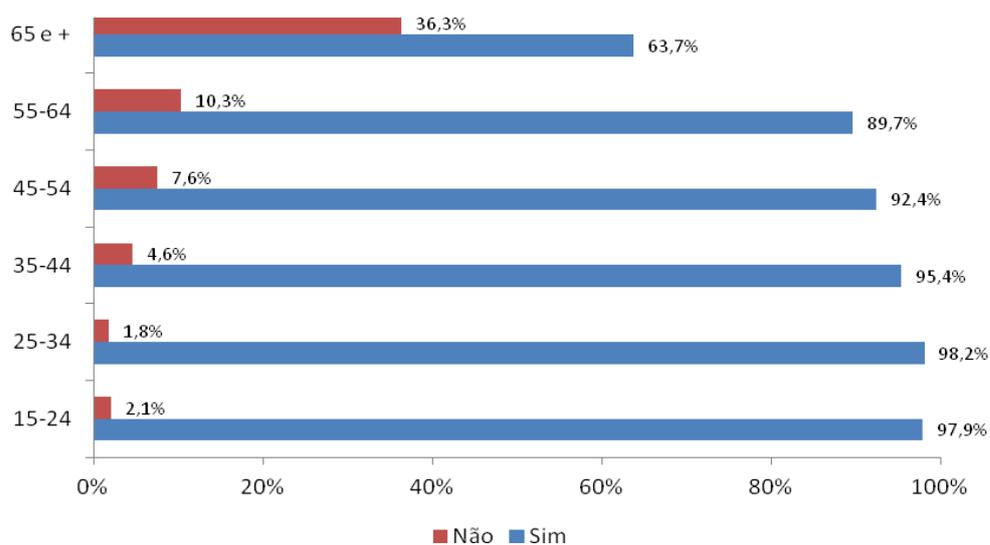
Figura 12 – Tem telemóvel? – por região



n=1250 (SR2011)

Ainda que a percentagem de inquiridos que possuem telemóvel seja sempre grande, independentemente da região, é no Interior que se regista a maior percentagem de inquiridos sem telemóvel (15,6%).

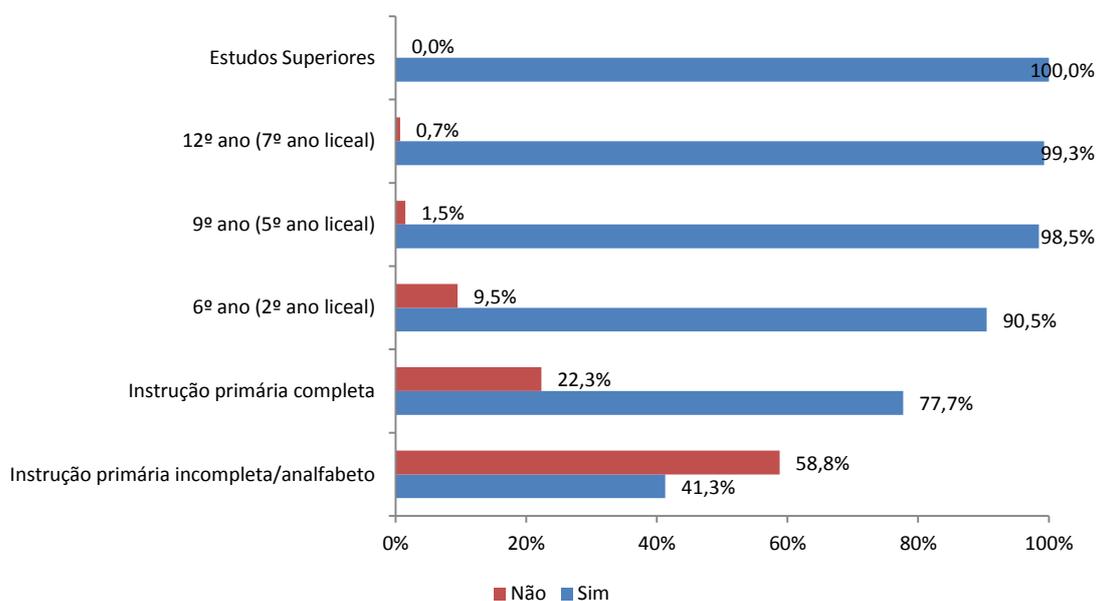
Figura 13 – Tem telemóvel? – por escalão etário



n=1250 (SR2011)

A percentagem de utilizadores de telemóvel é tanto menor quanto mais avançado for o escalão etário. De reparar que mais de 36% dos inquiridos com 65 e + anos assumem não ter telemóvel.

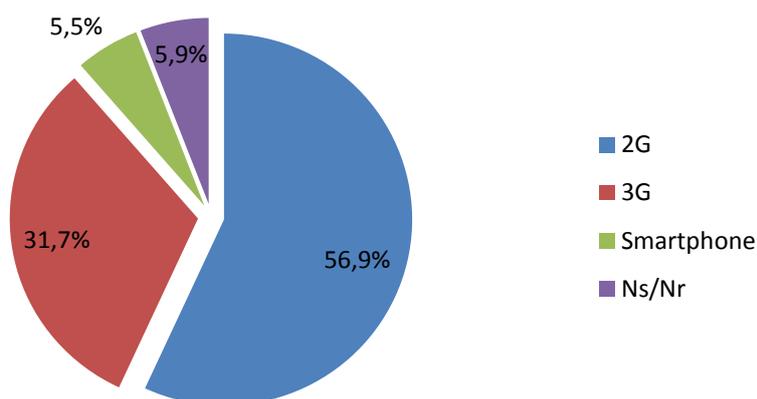
Figura 14 – Tem telemóvel? – por grau de escolaridade



n=1250 (SR2011)

Quanto menor o grau de escolaridade, maior a proporção de inquiridos que não têm telemóvel, face ao total registado para cada escalão etário. Assim, podemos reparar que a maioria dos inquiridos com instrução primária incompleta/analfabetos, não utiliza esta ferramenta de comunicação.

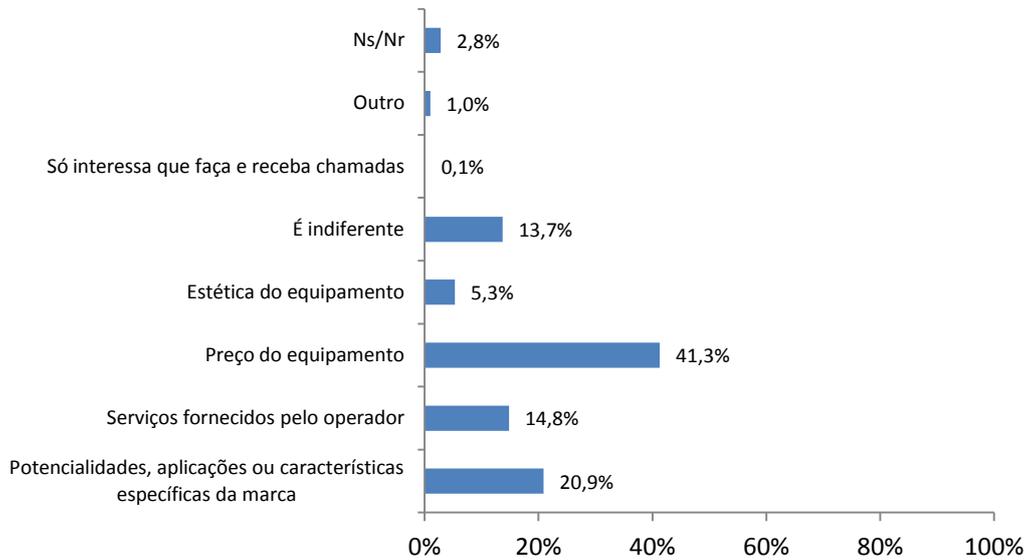
Figura 15 – Que tipo de telemóvel tem?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

O telemóvel de segunda geração é ainda o género mais utilizado pelos inquiridos, superando em cerca de 25 pontos percentuais o valor registado para os telemóveis de terceira geração (56,9% e 31,7%, respectivamente).

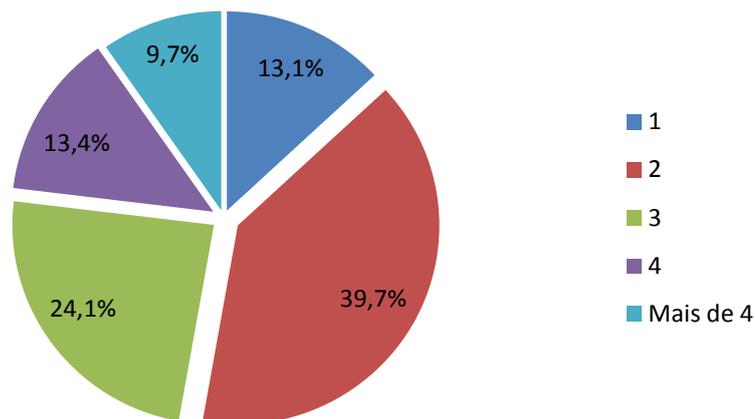
Figura 16 – O que é para si mais importante na escolha do equipamento?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Os resultados mostram que factores como o preço do equipamento, potencialidades e aplicações específicas de cada marca e serviços fornecidos pelo operador, estão entre os factores mais valorizados no acto de escolha dos equipamentos. De realçar que a estética do equipamento é uma característica valorizada apenas por 5,3% dos inquiridos.

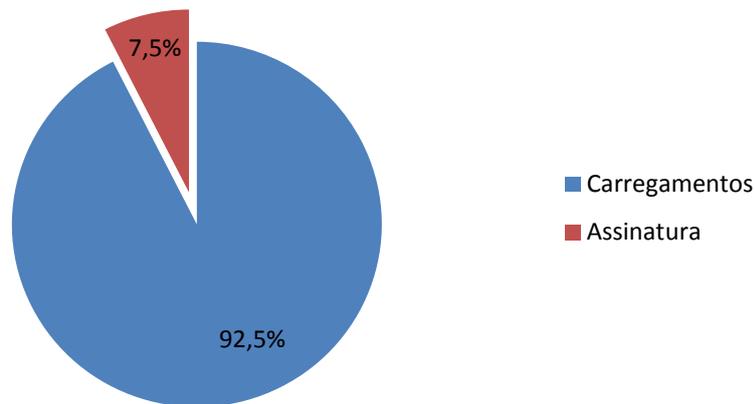
Figura 17 – Quantos telemóveis há em sua casa?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Cerca de 40% dos inquiridos assumem haver dois telemóveis em sua casa. Mais de 47% dos inquiridos, por seu turno, consideram haver em sua casa 3 ou mais telemóveis.

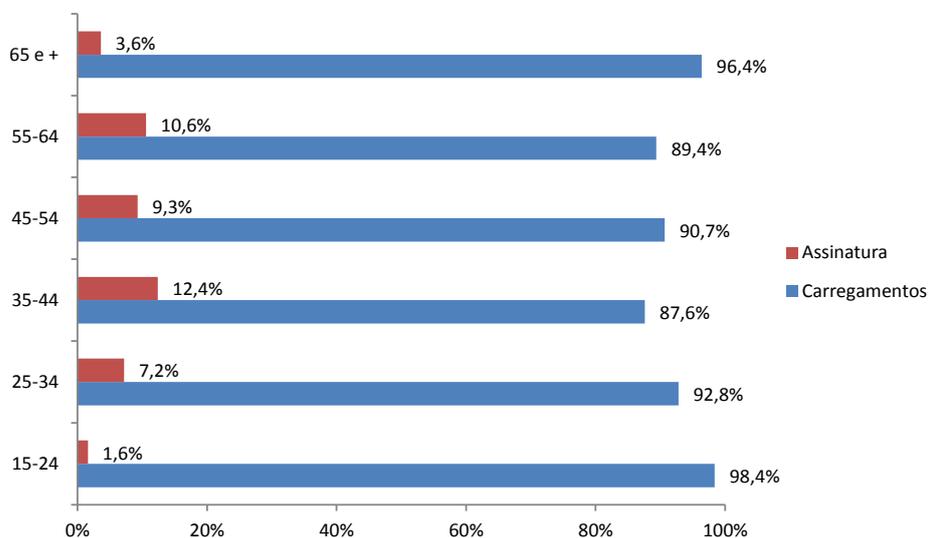
Figura 18 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Para uma grande maioria dos inquiridos (92,5%), o formato de pagamento de serviços de comunicações móveis são os carregamentos, sendo que apenas 7,5% respondem pagar por sistema de assinatura.

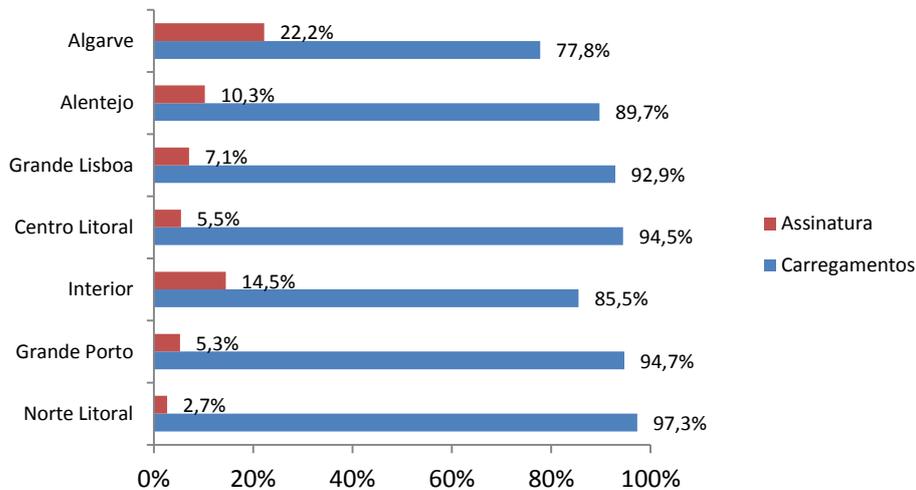
Figura 19 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis?  
– por escalões etários



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Inquiridos com idades inferiores a 24 anos surgem como os que mais pagam o serviço de comunicações móveis, por carregamento. Por contraponto, os inquiridos situados na faixa etária que vai dos 35 aos 44 anos, surgem como os que mais têm serviços por assinatura, ainda que, mesmo nesta faixa etária, a grande tendência seja para se optar por pagamentos por carregamento.

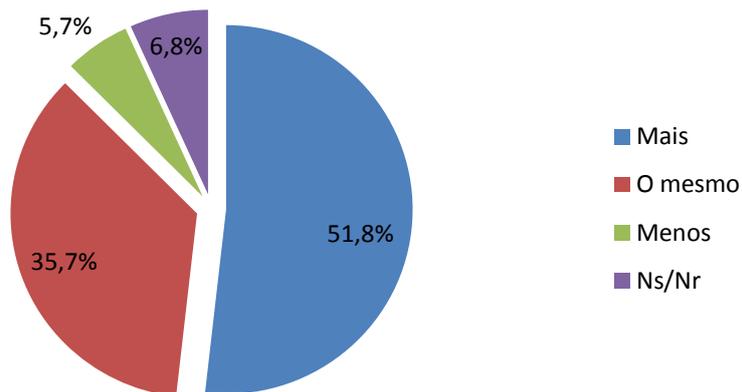
Figura 20 – Qual o formato de pagamento do seu serviço de comunicações móveis?  
– por região



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

É nas zonas do Interior, Alentejo e, sobretudo, Algarve, que os inquiridos que pagam os seus serviços, por carregamento, estão mais representados.

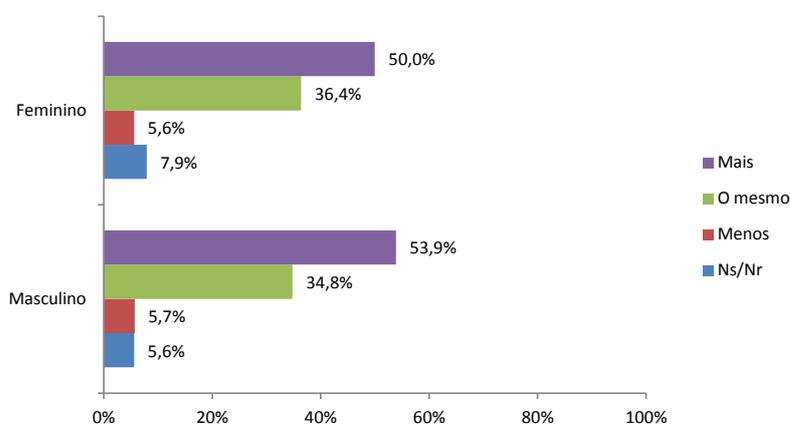
Figura 21 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos.



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Cerca de 52% dos inquiridos respondem que comunicam hoje mais através do telemóvel, do que há cinco anos. 35,7% assumem que comunicam o mesmo e apenas 5,7% tendem a achar que comunicam hoje menos através do telemóvel.

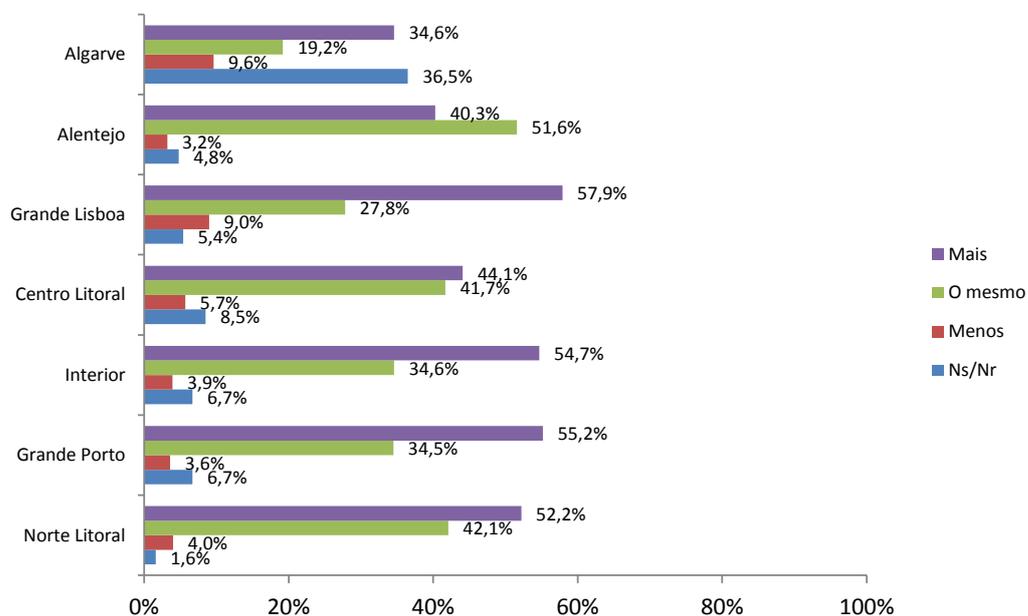
Figura 22 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos. – por género



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

No geral, não há grandes discrepâncias entre inquiridos do sexo masculino e sexo feminino, no que toca a hábitos de comunicação por telemóvel, face há cinco anos.

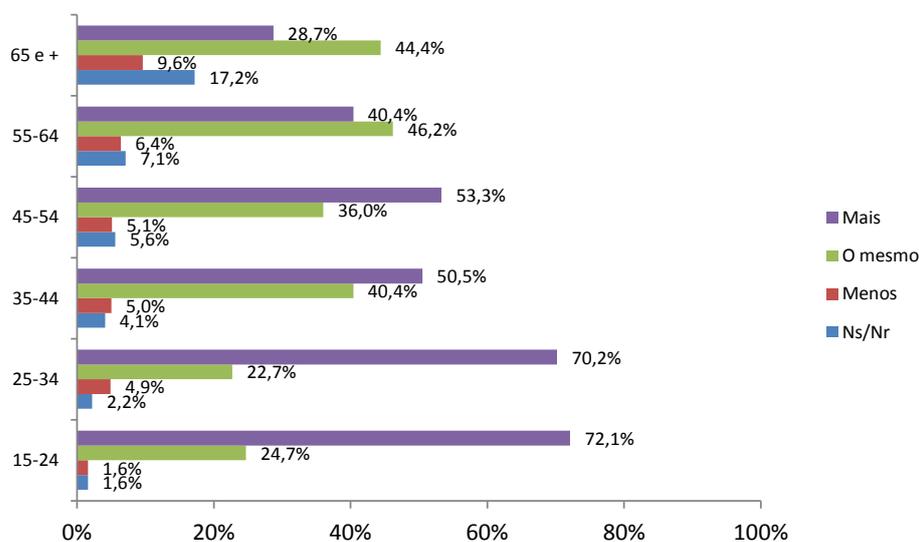
Figura 23 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos. – por região



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Em todo o caso, é em regiões como a grande Lisboa, o grande Porto, o Interior e Norte Litoral que há mais inquiridos a considerar que comunicam hoje mais pelo telemóvel, do que no passado.

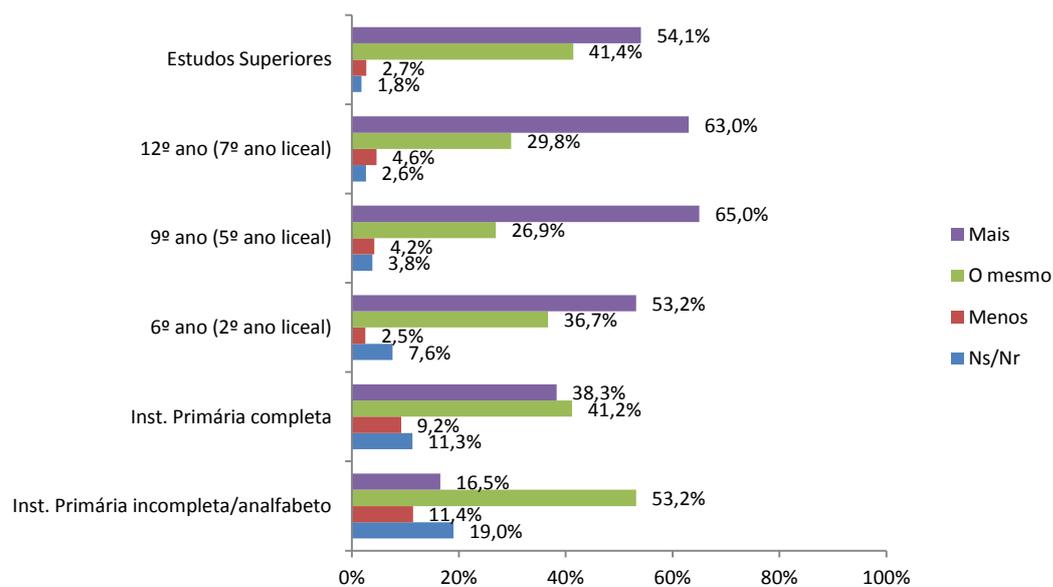
Figura 24 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos. – por escalão etário



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Importa referir ainda que é nos escalões etários mais baixos, particularmente até aos 34 anos, e entre os indivíduos com mais escolaridade, que uma maior percentagem de inquiridos assumem comunicar hoje mais por telemóvel, face ao passado.

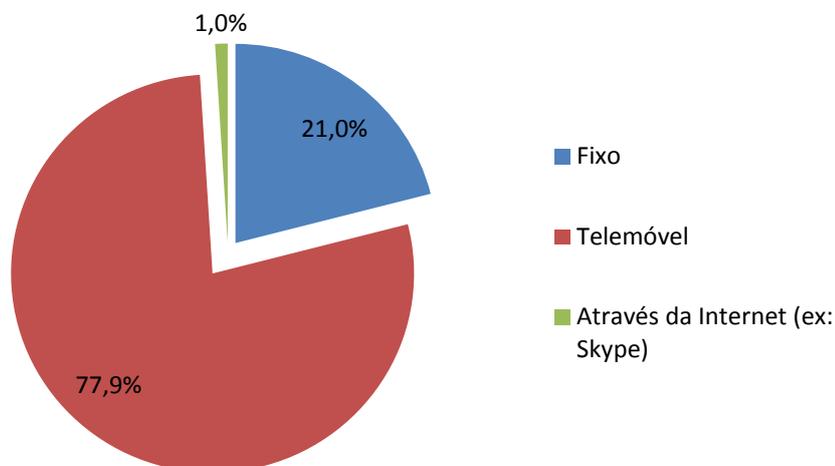
Figura 25 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos. – por grau de escolaridade



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

### III - Níveis de utilização e tipologias de consumo

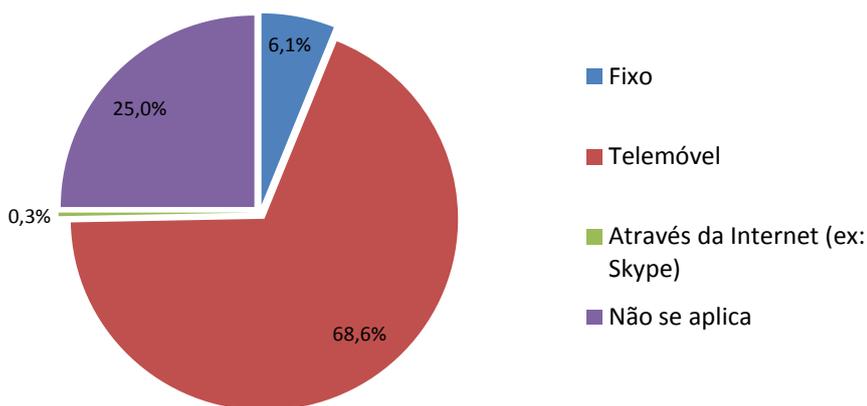
Figura 26 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza em casa?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

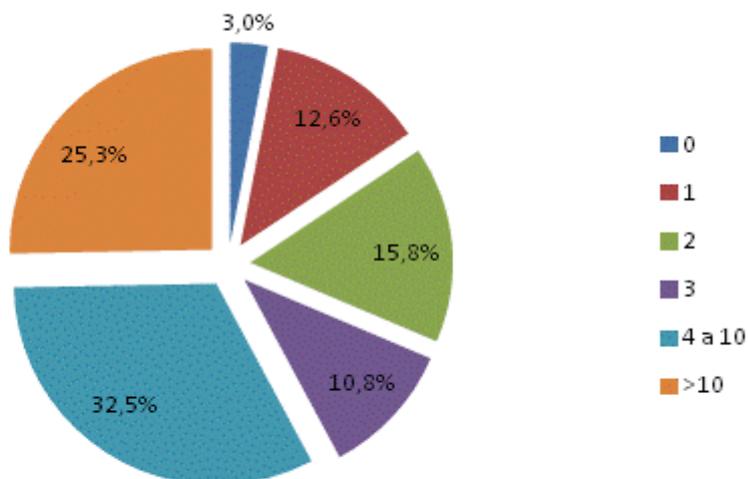
Seja em casa, ou no trabalho, o telemóvel surge como o meio de comunicação de voz mais utilizado entre os inquiridos. Com efeito, 77,9% dos inquiridos afirmam utilizar mais o telemóvel em casa e 68,6% referem igualmente o telemóvel como o meio de comunicação de voz mais utilizado no trabalho.

Figura 27 – Qual o meio de comunicação de voz que mais utiliza no trabalho?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

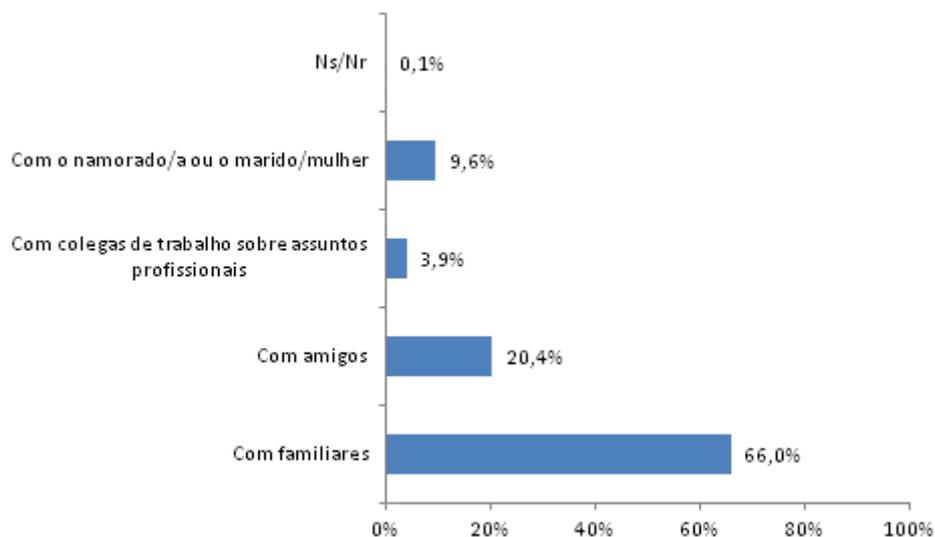
Figura 28 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Uma considerável maioria dos inquiridos entende fazer 4 ou mais chamadas diárias por telemóvel, sendo que, destes, 25,3% referem mesmo fazer mais de 10 chamadas diárias.

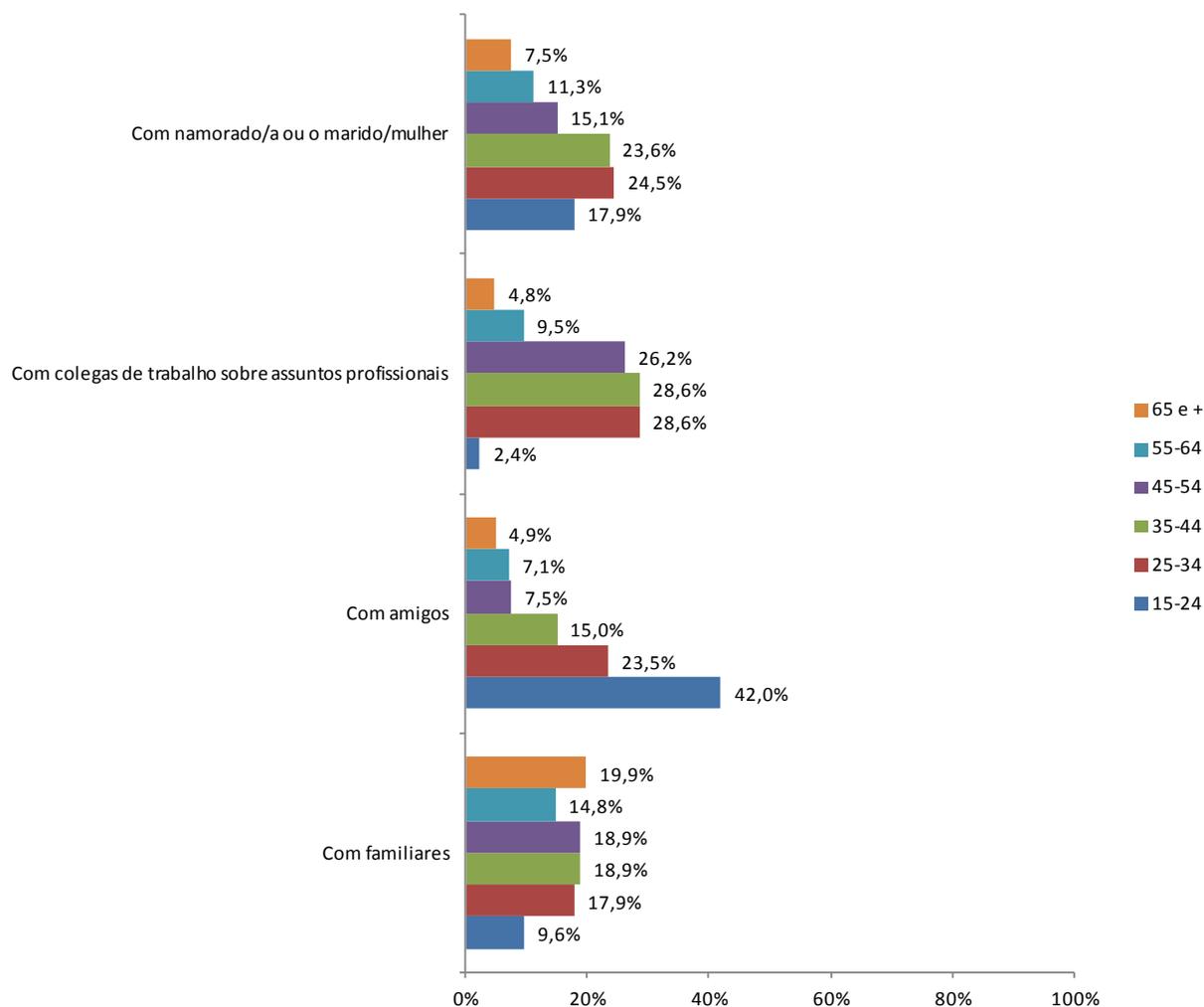
Figura 29 – Diga-me, por favor, com quem fala mais habitualmente através do telemóvel.



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Familiares e amigos surgem como os principais destinatários de chamadas realizadas por telemóvel (66,0% e 20,4%, respectivamente)

Figura 30 – Diga-me, por favor, com quem fala mais habitualmente através do telemóvel – por escalão etário

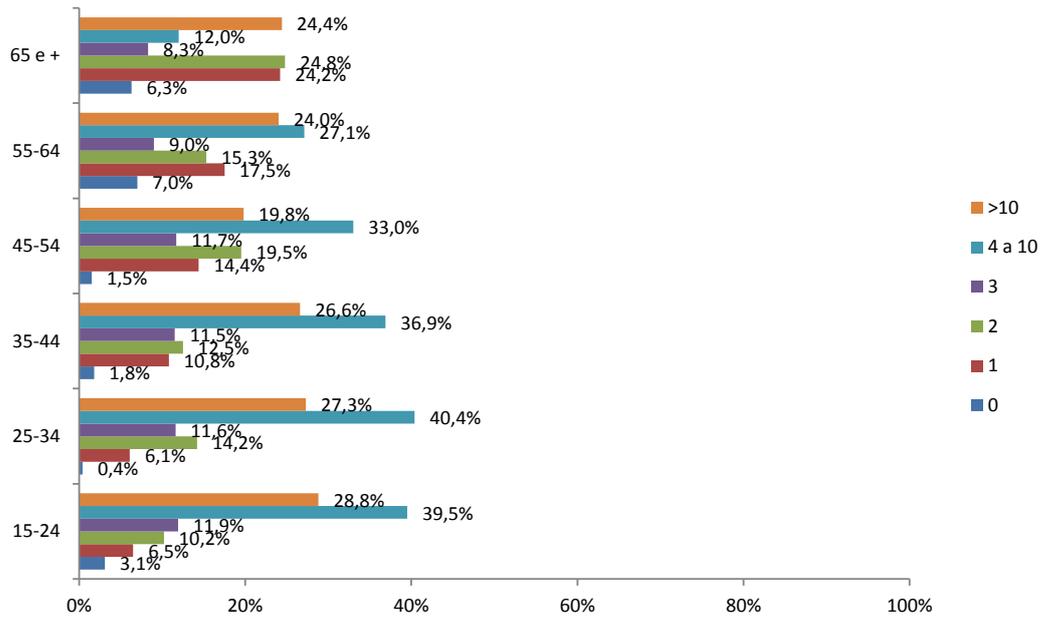


n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

De acordo com os resultados obtidos, poder-se-á afirmar que os inquiridos que tendem a falar mais com amigos, têm idades mais baixas do que, por exemplo, a maioria dos inquiridos que tende a utilizar mais o telemóvel para falar mais com familiares.

Por outro lado, os inquiridos que costumam falar mais com namorado/a ou o marido/mulher, tendem a ter idades compreendidas entre os 25 e 44 anos, sendo que os inquiridos que têm entre 15 e 24 anos estão também muito bem representados dentro deste grupo. Já os inquiridos que falam mais para colegas de trabalho tendem a estar maioritariamente ligados a escalões etários que estão associados ao período de vida activa, nomeadamente dos 25 aos 54 anos de idade.

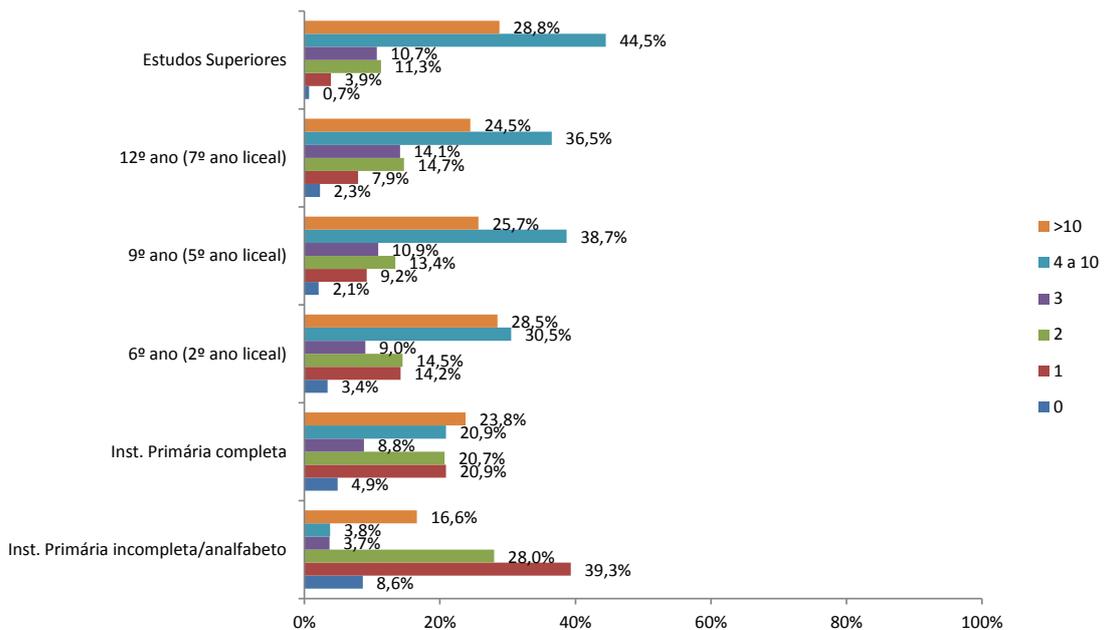
Figura 31 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por escalão etário



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

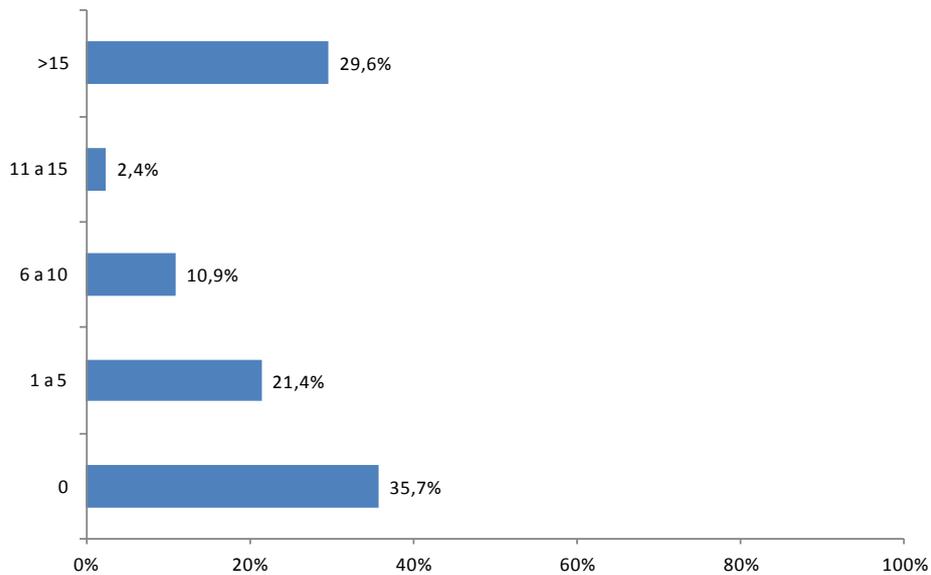
Os inquiridos com menos de 44 anos tendem claramente a realizar mais chamadas diárias, do que os inquiridos afectos a escalões etários mais elevados. O mesmo sucede na análise cruzada com o grau de escolaridade, isto é, quanto maior o grau de escolaridade dos inquiridos, maior tende a ser o número médio de chamadas diárias por telemóvel.

Figura 32 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por grau de escolaridade



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

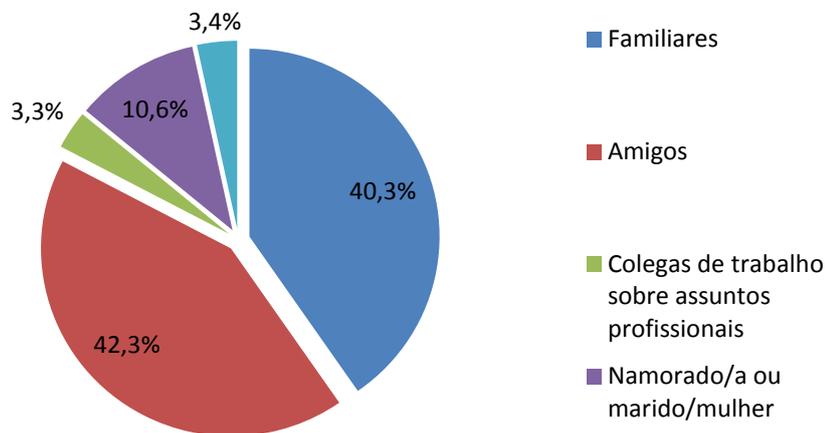
Figura 33 – Número médio de SMS diários



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Ao contrário do que sucede para o número de chamadas diárias, onde apenas 3,0% dos inquiridos assumem não ter por hábito realizar qualquer chamada diária, 35,7% dos inquiridos consideram não enviar qualquer mensagem diária, via telemóvel.

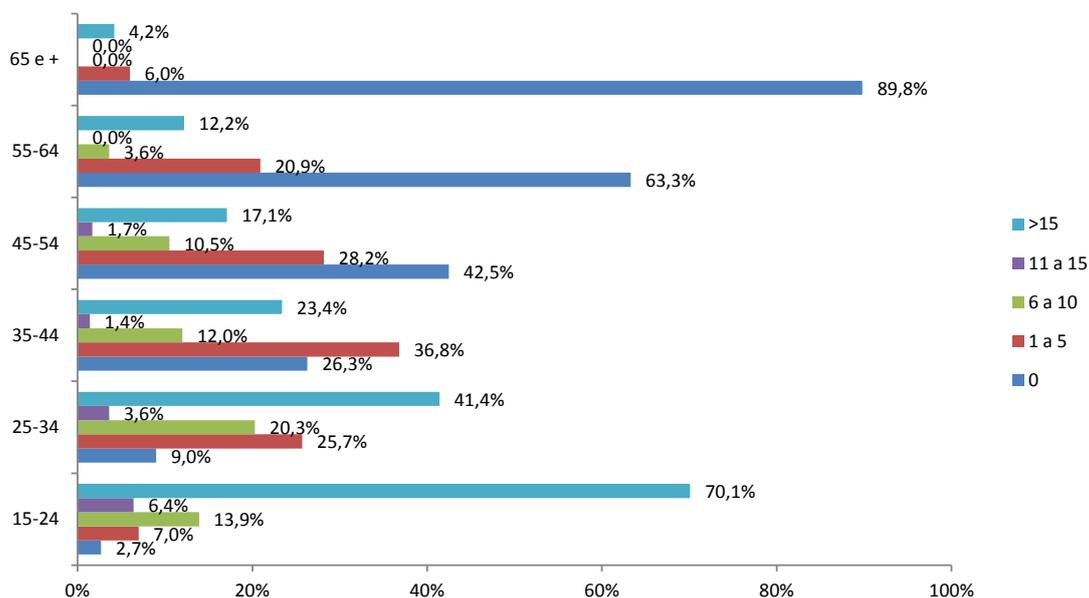
Figura 34 – Para quem é que envia mais habitualmente SMS através do telemóvel?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Tal como acontece para as chamadas diárias, também os familiares e amigos surgem como os principais destinatários de SMS enviados através do telemóvel. Em todo o caso, e ao contrário do que acontece nas chamadas realizadas, onde os familiares são o grande grupo de destino de chamadas, familiares e amigos aparecem aqui com uma frequência mais ou menos semelhante.

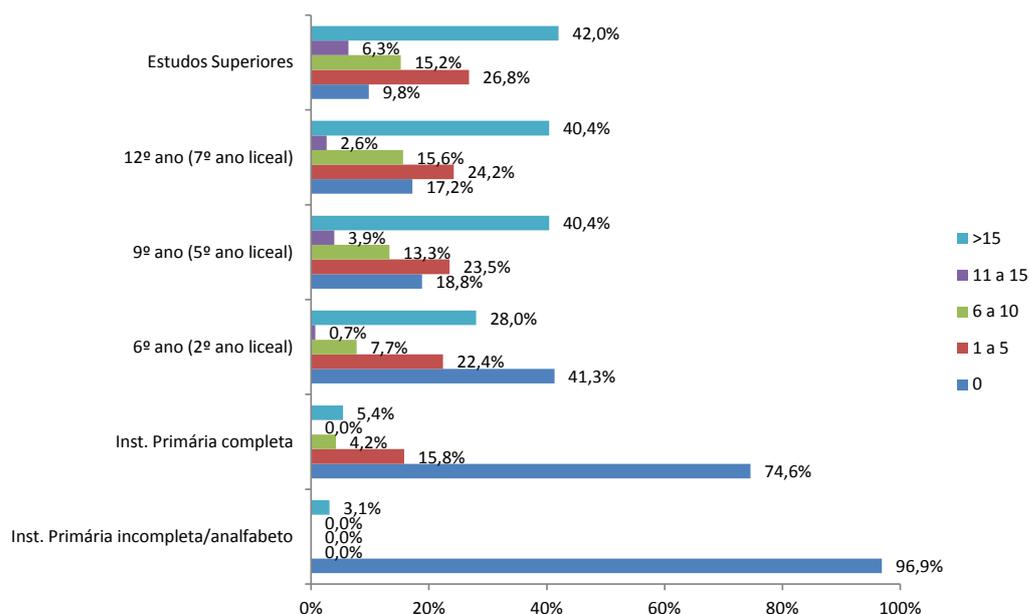
Figura 35 – Número médio de SMS diários – por escalão etário



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

O número médio de SMS enviadas diariamente tende a ser tanto maior, quanto menor for o escalão etário em análise e quanto maior for o grau de escolaridade dos inquiridos.

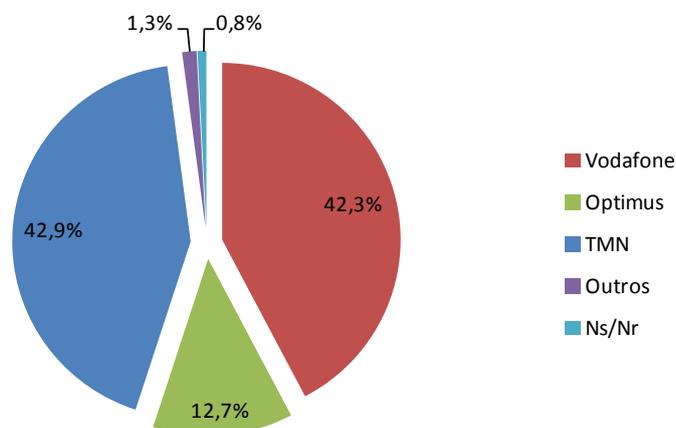
Figura 36 – Número médio de SMS diários – por grau de escolaridade



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

## IV - Análise por operadores: níveis de satisfação e operabilidade

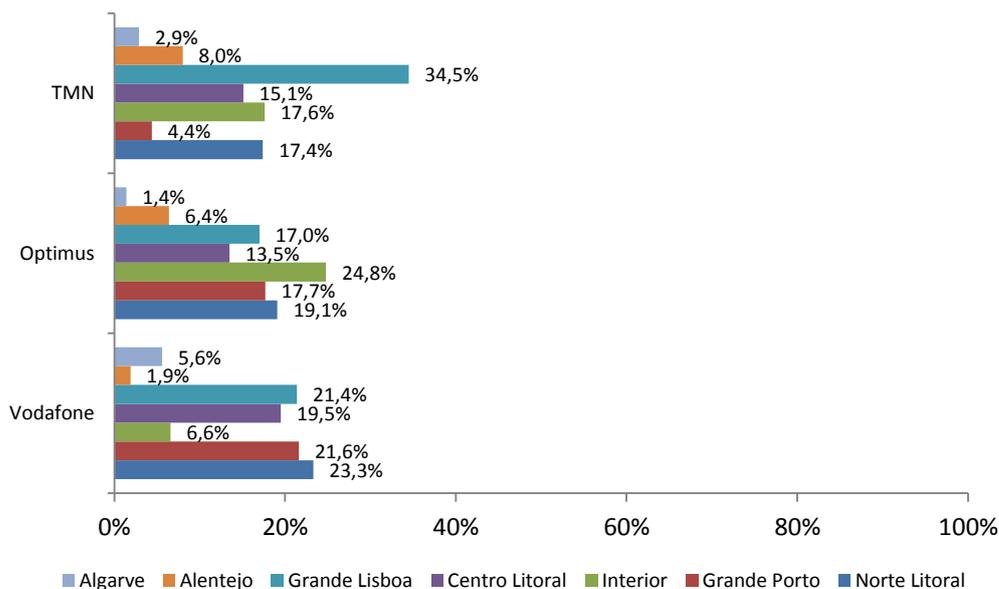
Figura 37 – Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis.



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Interessa realçar em primeiro lugar, e como já referimos anteriormente, que o número de inquiridos afectos à Vodafone tem vindo a aproximar-se, nos diferentes estudos, do número de inquiridos associados à TMN, continuando a Optimus a ocupar o terceiro posto.

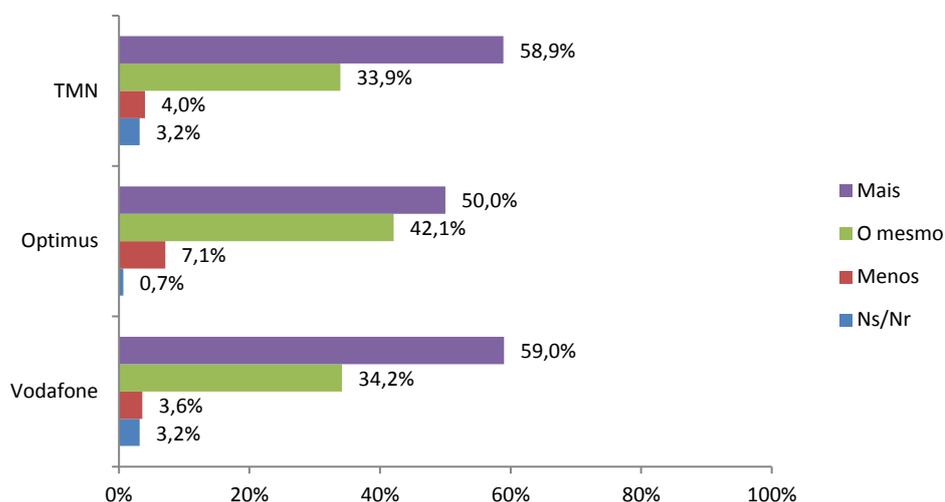
Figura 38 – Diga-me, por favor, qual é o seu principal operador de comunicações móveis. – por região



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

A TMN está claramente mais representada na Grande Lisboa; a Optimus actua sobretudo no Interior, Grande Porto e Norte Litoral e a Vodafone aparece com um peso mais ou menos semelhante nas grandes cidades e Centro/Norte Litoral.

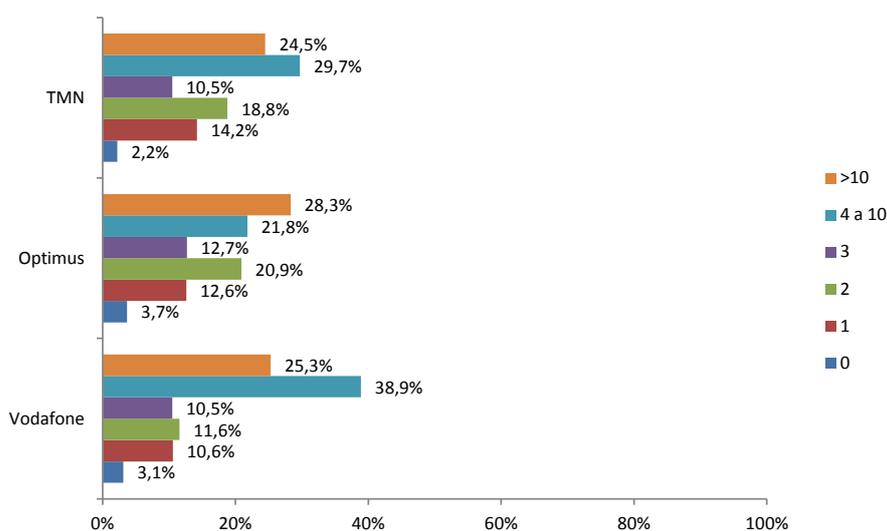
Figura 39 – Hoje em dia comunico \_\_\_\_\_ através do telemóvel do que há 5 anos. – por operador



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Os inquiridos afectos à TMN e Vodafone são aqueles que tendem a concordar mais com a ideia de que comunicam hoje mais por telemóvel, do que há cinco anos.

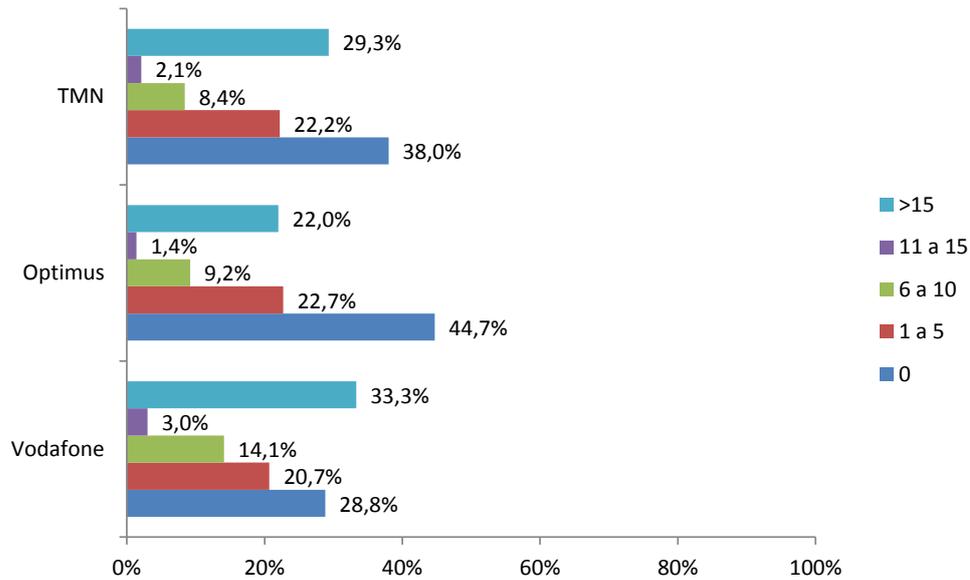
Figura 40 - Número médio de chamadas diárias por telemóvel – por operador



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Os inquiridos associados à Vodafone, por comparação com as restantes operadoras, aparecem em maior percentagem entre aqueles que tendem a fazer 4 ou mais chamadas diárias, por telemóvel.

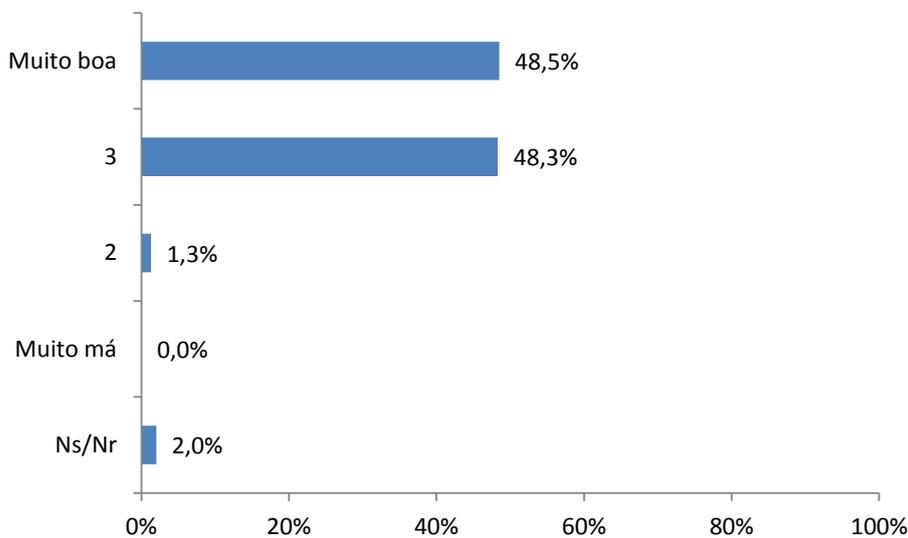
Figura 41 – Número médio de SMS diários – por operador



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

A Optimus surge como a operadora onde mais inquiridos assumem não enviar qualquer mensagem diária. Com efeito, cerca de 45% dos inquiridos afectos à Optimus referem não enviar qualquer mensagem diária, valor superior ao que é registado para a TMN e Vodafone (38,0% e 28,8%, respectivamente).

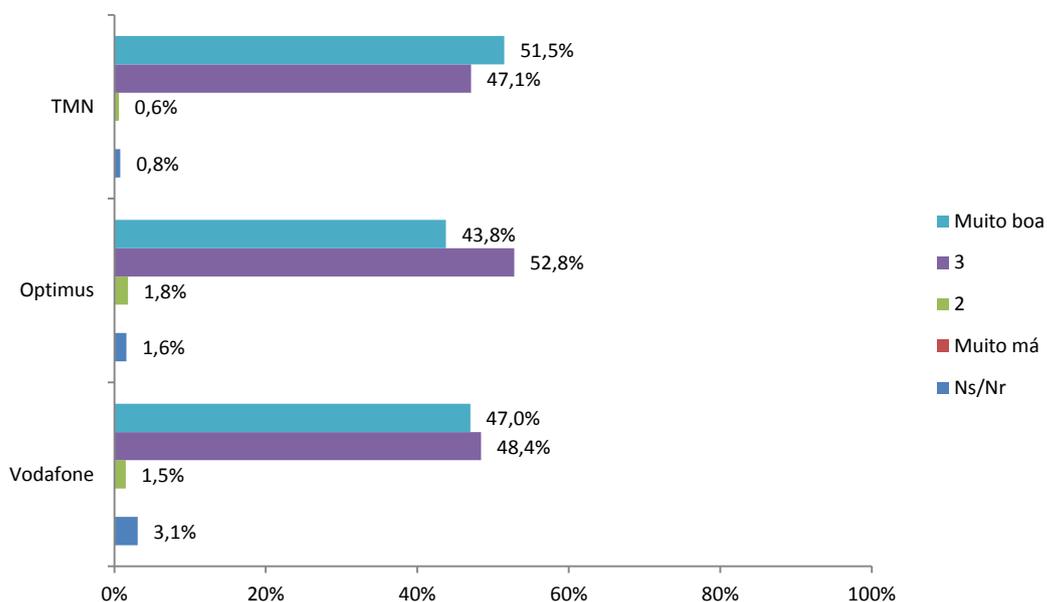
Figura 42 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Na generalidade, poder-se-á dizer que a quase totalidade dos inquiridos que utilizam telemóvel avalia como boa ou muito boa a qualidade do serviço dos respectivos operadores.

Figura 43 – Como avalia a qualidade do serviço do seu operador de telemóvel? – por operador

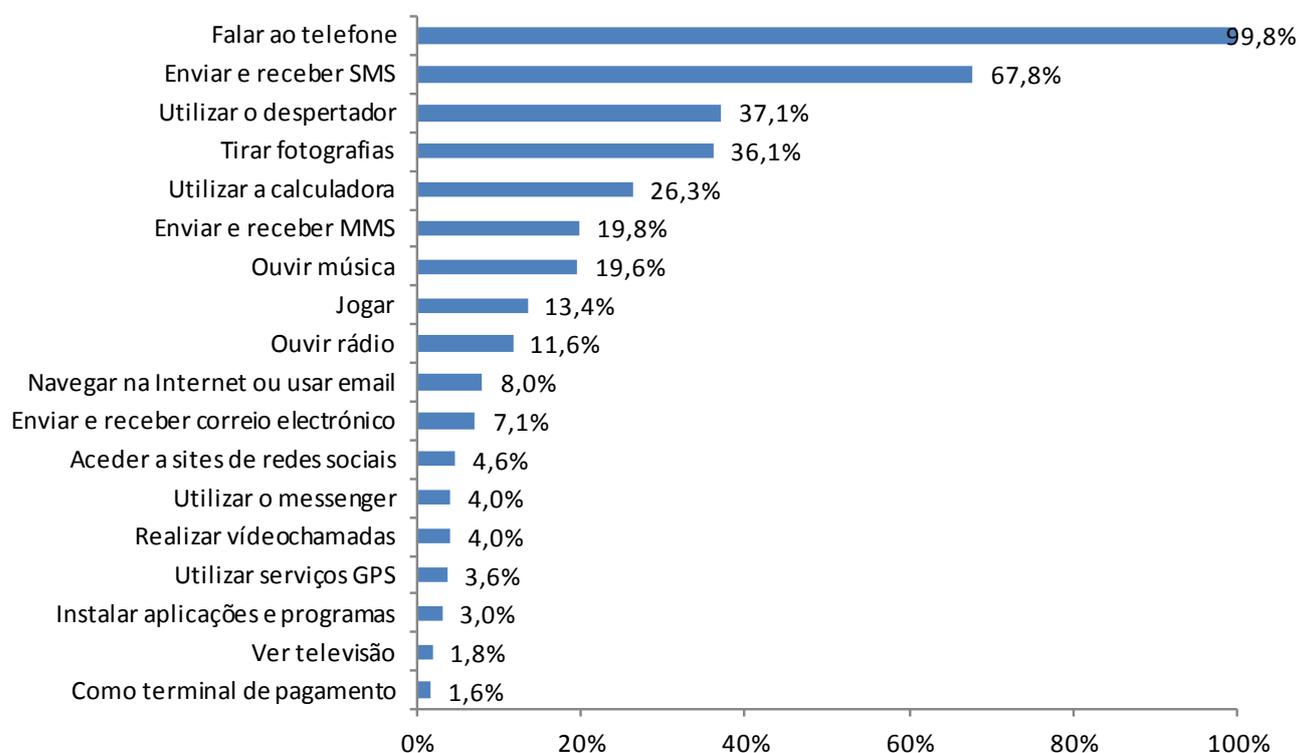


n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Independentemente do operador de telemóvel de cada inquirido, a tendência geral parece ser para considerar que a qualidade do serviço é boa ou muito boa. De salientar ainda que a TMN é a operadora onde mais inquiridos atribuem o valor máximo à qualidade do serviço (51,5% contra os 43,8% registados para a Optimus e 47,0% registados para a Vodafone).

## V - O Telemóvel e suas múltiplas funções

Figura 44 – Costuma utilizar o telemóvel para fazer as seguintes actividades?  
(resposta múltipla)



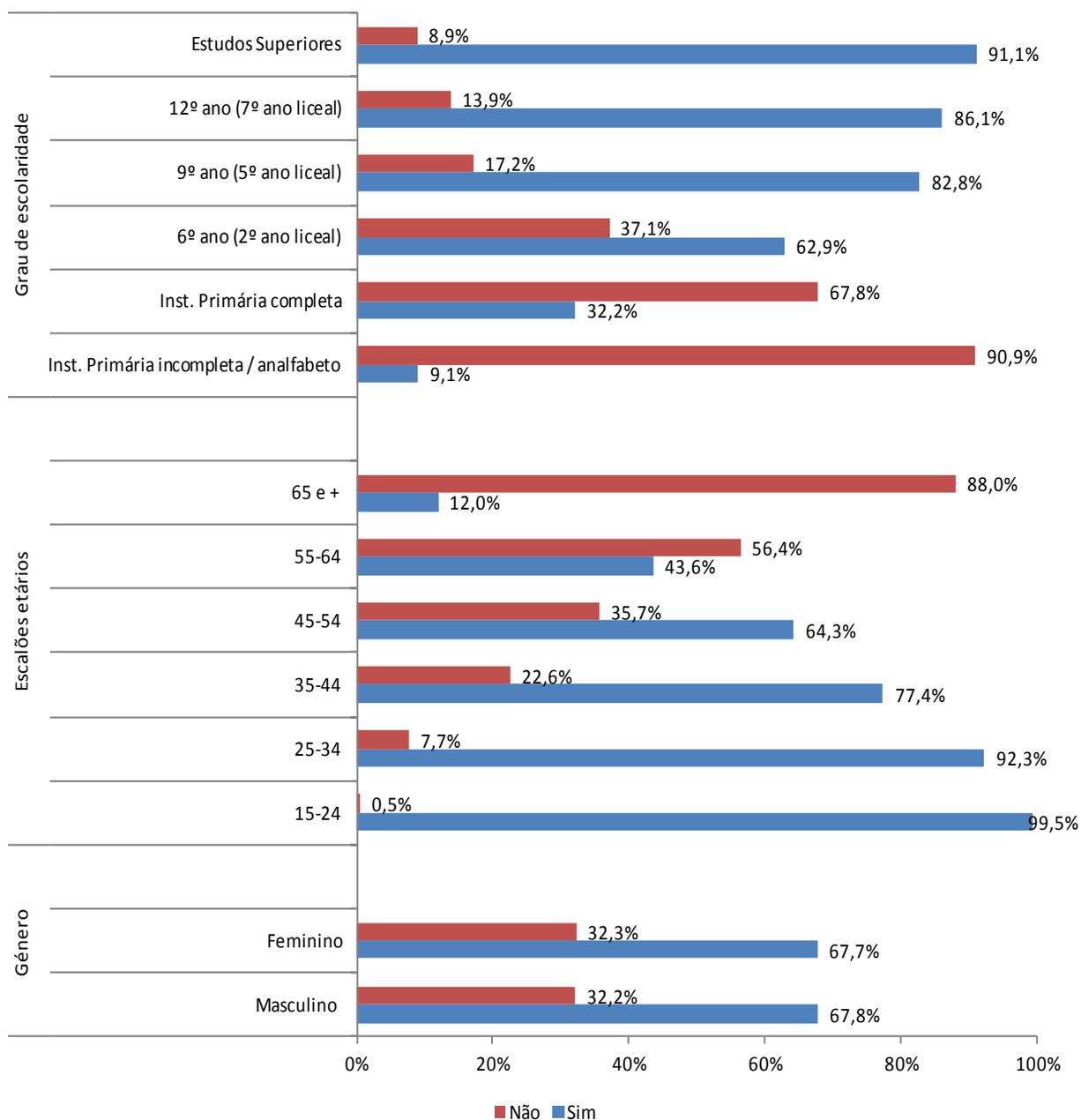
n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Analisando as actividades mais realizadas com base no telemóvel, podemos concluir que 1) falar ao telenone e 2) enviar e receber SMS continuam a ser as actividades mais realizadas pelos inquiridos.

Numa segunda linha, surgem actividades como a utilização do despertador e tirar fotografias com o apoio do telemóvel.

Tarefas como a utilização do messenger, o acesso a sites de redes sociais, a realização de vídeochamadas, utilização de serviços GPS, instalação de aplicações e programas, ou ver televisão, são realizadas por uma minoria de inquiridos.

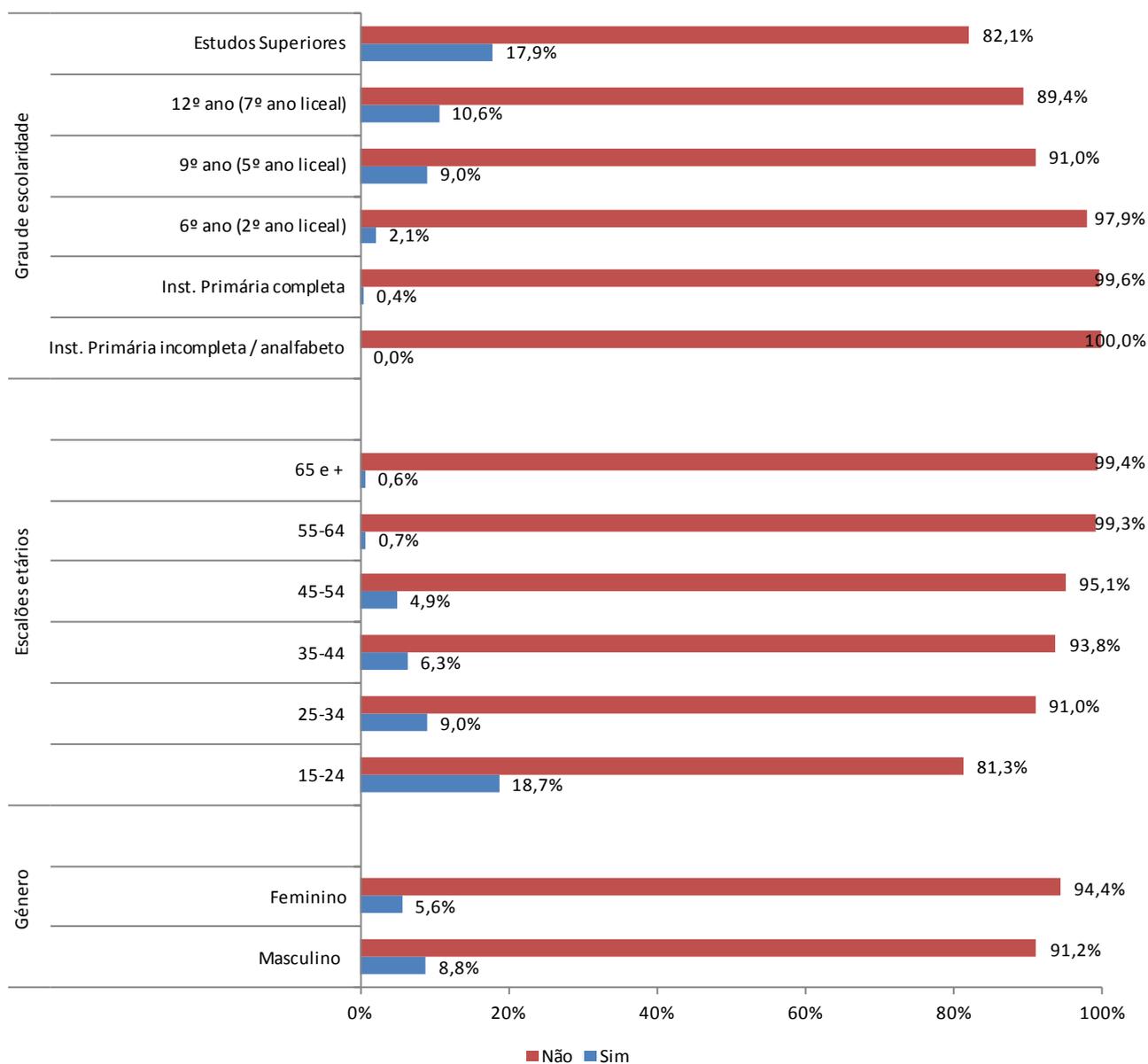
Figura 45 – Costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber SMS?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Os inquiridos com maiores níveis de escolaridade e idades mais baixas, são aqueles que mais costumam utilizar o telemóvel para enviar e receber mensagens escritas. Mais concretamente, importa referir que o nível de utilização do telemóvel para enviar e receber mensagens é tanto maior quanto maior for o grau de escolaridade e quanto menores forem os escalões etários em análise.

Figura 46 – Costuma utilizar o telemóvel para receber correio electrónico?

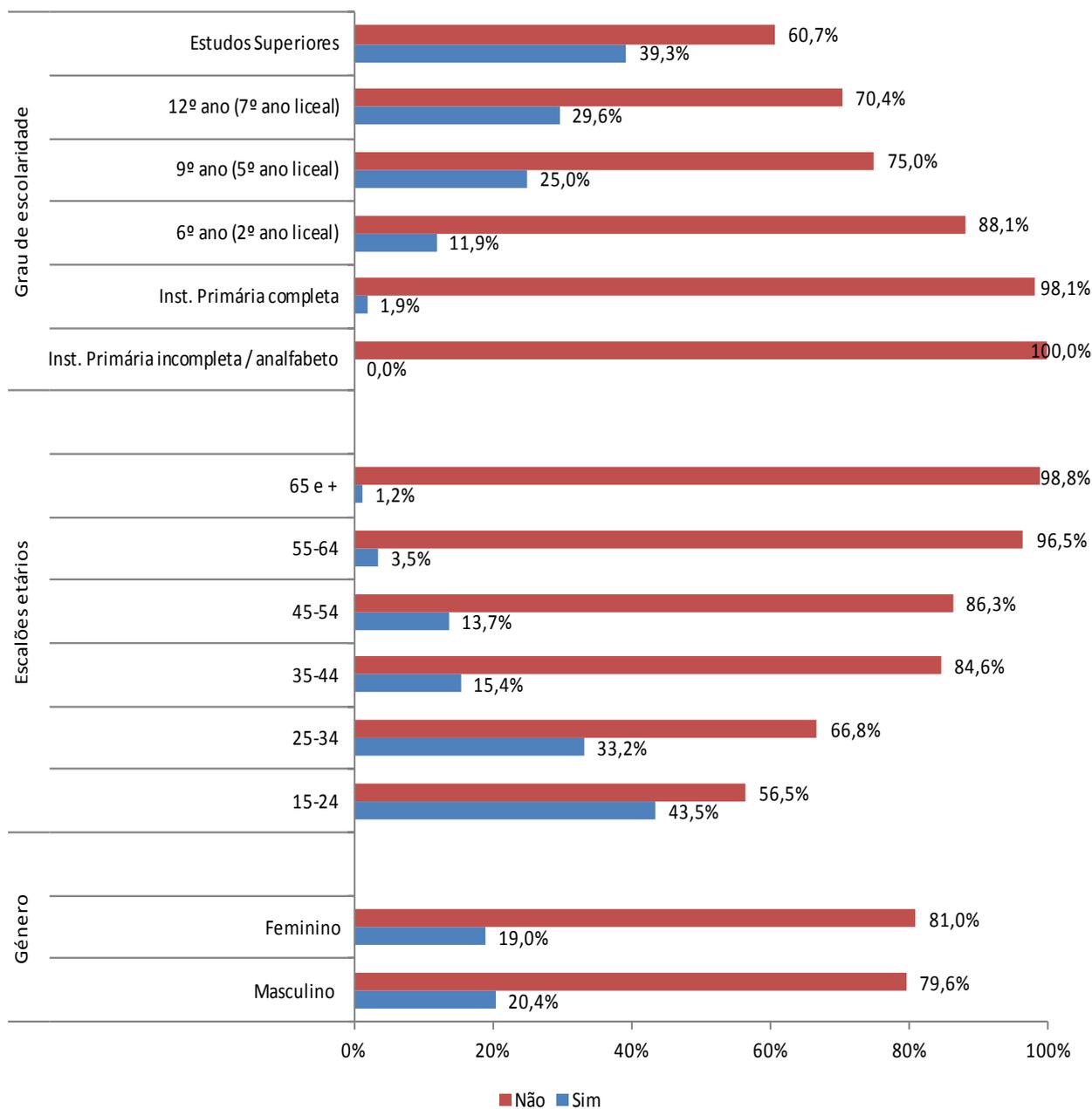


n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Apesar de a grande maioria dos inquiridos não utilizar ainda o telemóvel para consultar o correio electrónico, é possível reparar que essa utilização aumenta com o nível de escolaridade dos inquiridos (nomeadamente inquiridos com estudos superiores) e diminui em escalões etários mais avançados, como é o caso dos inquiridos com 65 e + anos.

Os inquiridos do sexo masculino consultam também mais o correio electrónico através do telemóvel (8,8%, por comparação com os 5,6% obtidos para o sexo feminino).

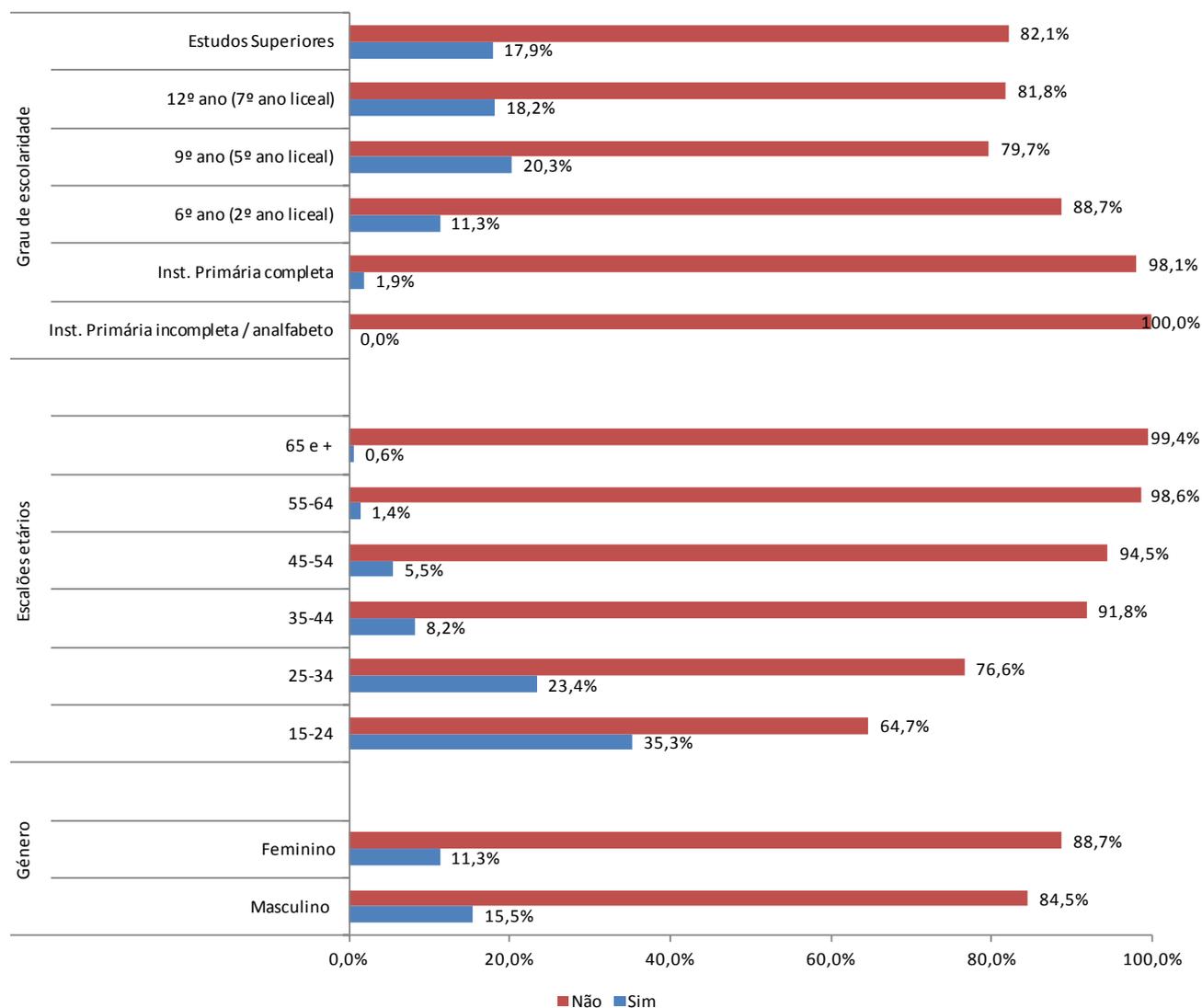
Figura 47 – Costuma utilizar o telemóvel para enviar e receber MMS?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Na mesma linha de raciocínio dos resultados anteriores, também são os mais novos e os inquiridos com maior grau de escolaridade aqueles que tendem a enviar e receber mais MMS.

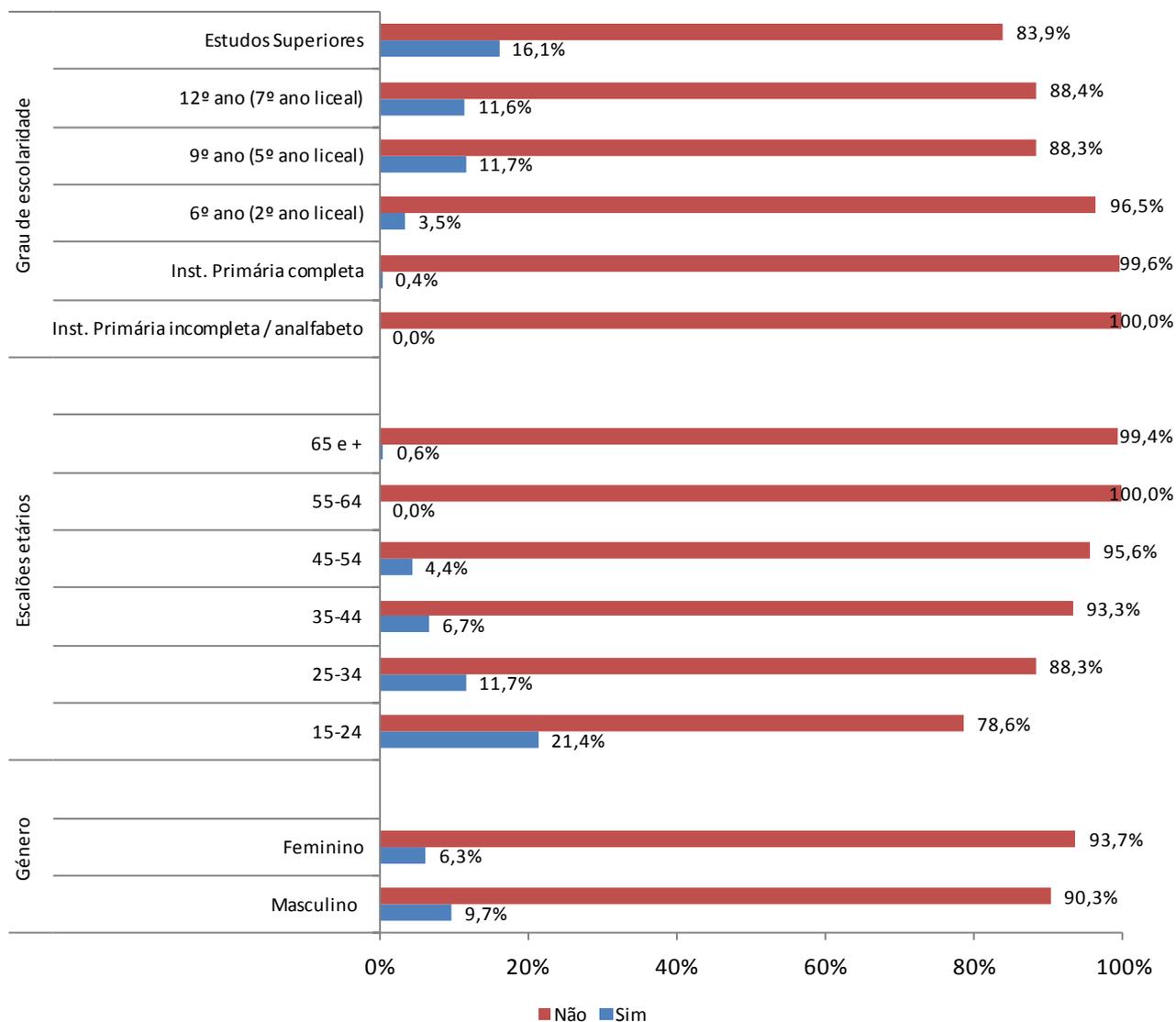
Figura 48 – Costuma utilizar o telemóvel para jogar?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

A principal nota deste gráfico vai para o facto de serem os mais novos aqueles que mais utilizam o telemóvel para jogar. Os inquiridos do sexo masculino jogam também mais e fica igualmente claro que os inquiridos com o 9º ano (5º ano liceal) foram aqueles que mais consideraram ter por hábito jogar pelo telemóvel.

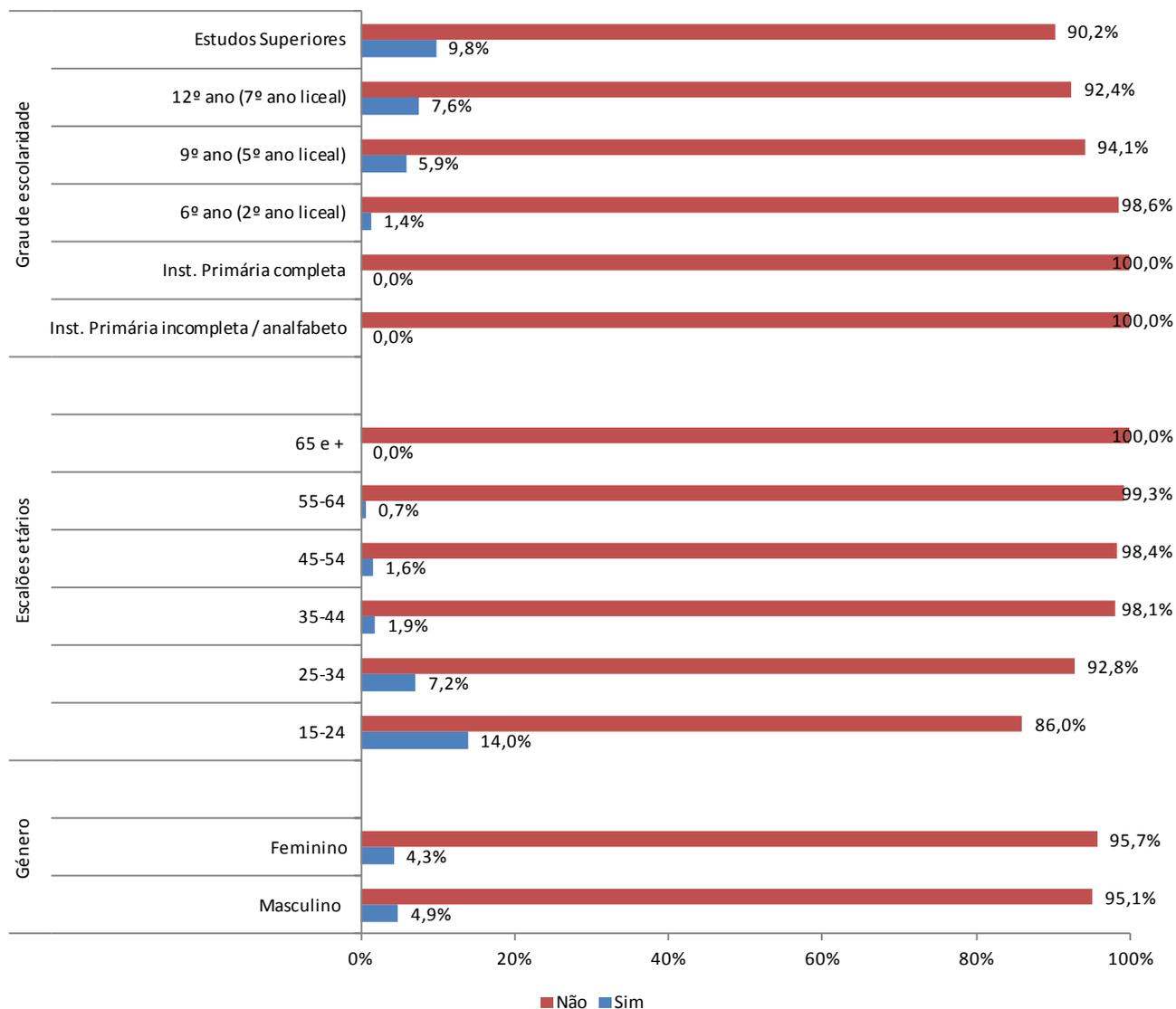
Figura 49 – Costuma utilizar o telemóvel para navegar na Internet?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Ainda que a grande maioria dos inquiridos não tenha ainda por hábito utilizar o telemóvel para navegar na Internet, o que fica claro é que, aqueles que o fazem, tendem a ter níveis de escolaridade superiores e a pertencer aos escalões etários mais baixos.

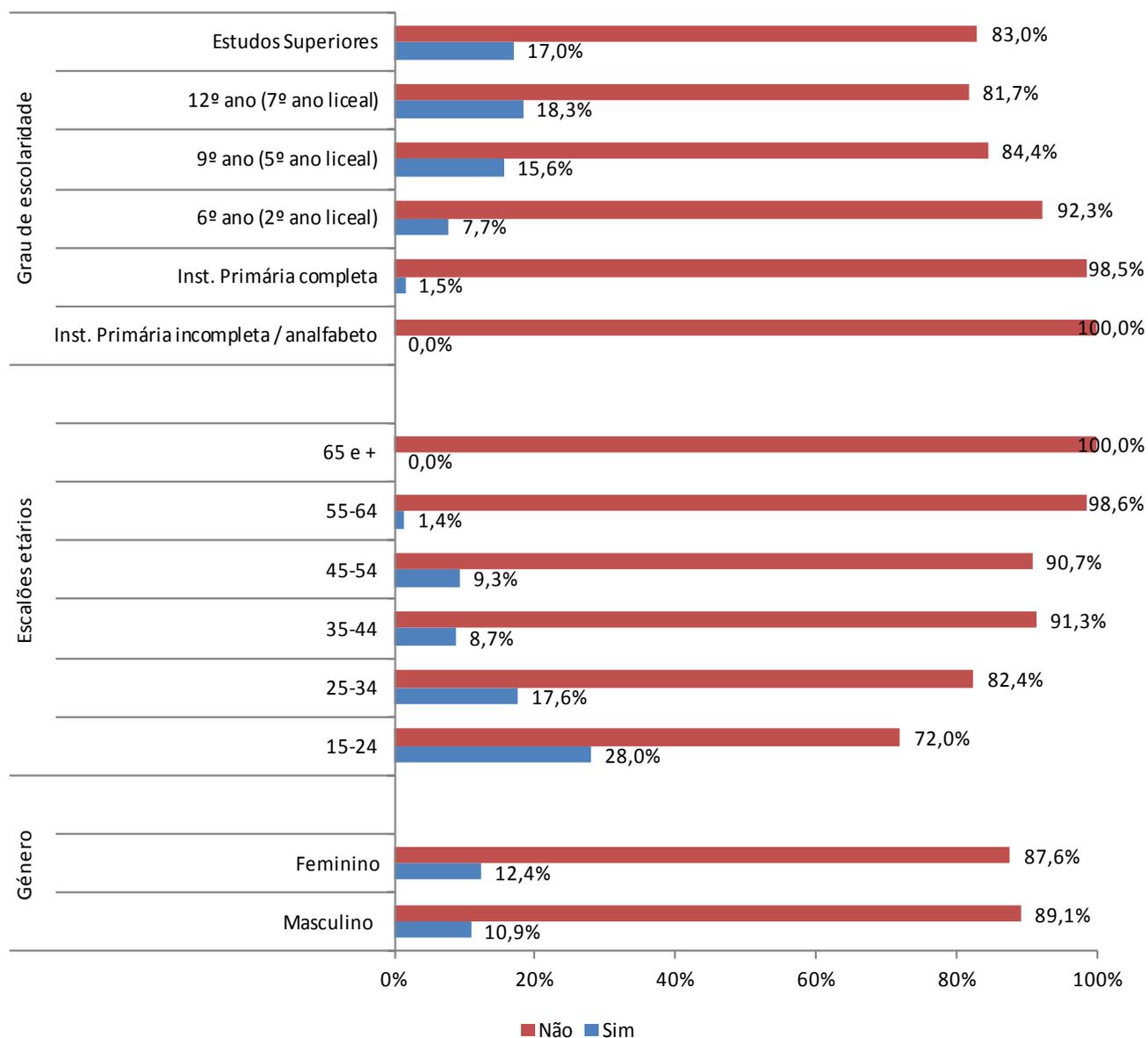
Figura 50 – Costuma utilizar o telemóvel para aceder a sites de redes sociais?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Mais uma vez, importa referir que são os inquiridos mais novos e com escolaridade mais alta, aqueles que mais utilizam o telemóvel para aceder a sites de redes sociais, ainda que, no plano geral, a grande maioria dos inquiridos ainda não o faça.

Figura 51 – Costuma utilizar o telemóvel para ouvir rádio?



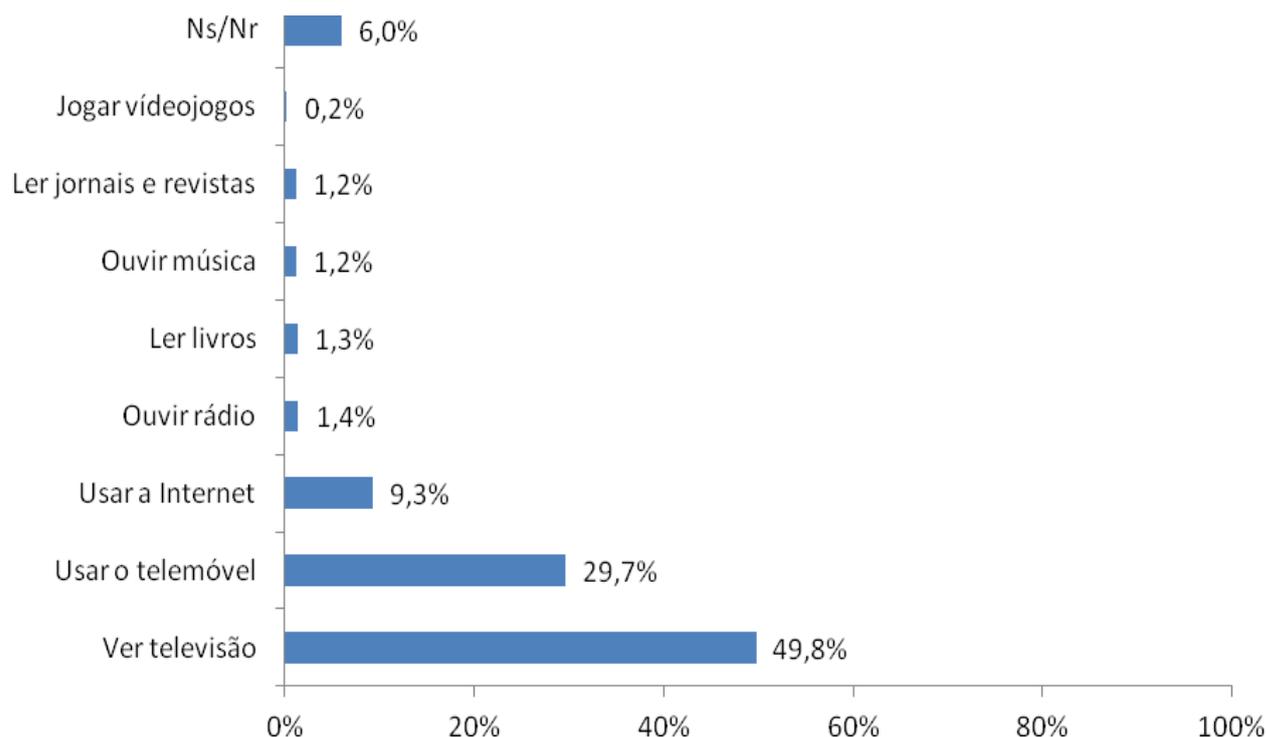
n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Daqueles que utilizam o telemóvel para ouvir rádio, os que têm idades inferiores e níveis de escolaridade superiores surgem como os mais representados.

Em última análise, e fazendo um resumo dos últimos oito gráficos, podemos concluir que o nível de realização de diferentes tarefas através do telemóvel tende a aumentar com o grau de escolaridade e a diminuir em escalões etários mais avançados.

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

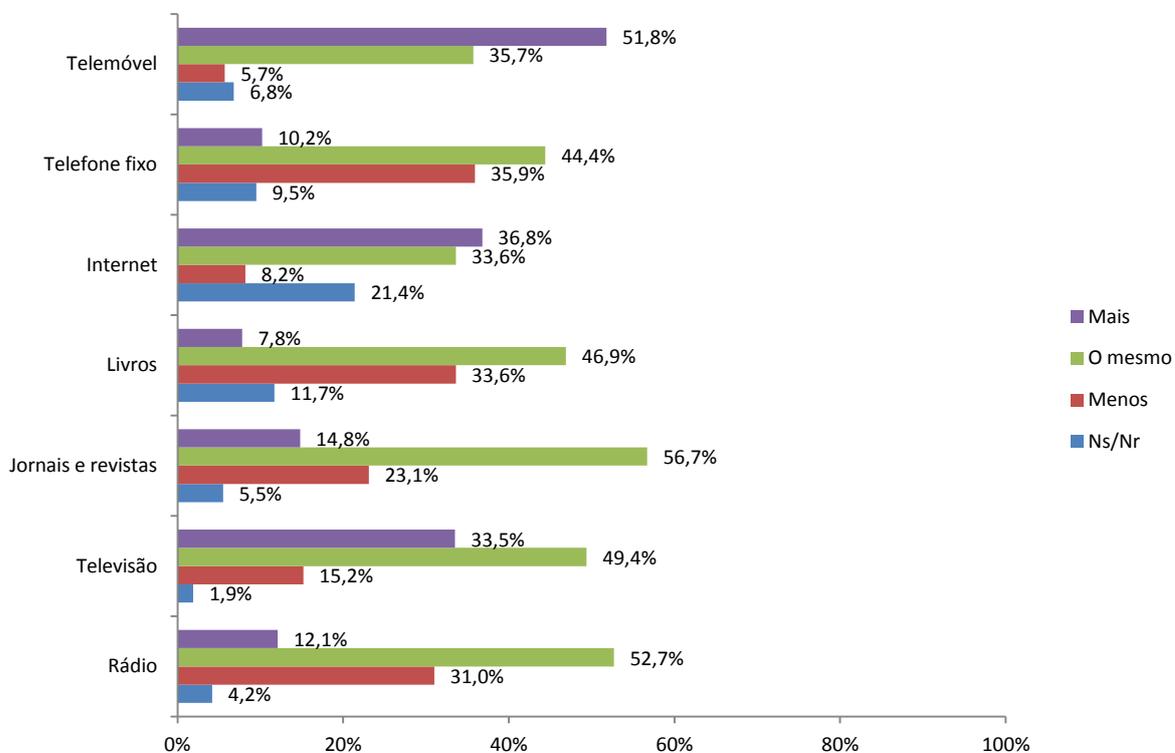
Figura 52 – Destas actividades, qual seria para si mais difícil deixar de fazer?



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Tal como acontece para a Televisão, também a utilização do telemóvel surge como uma das actividades que, para os inquiridos, mas difícil seria deixar de fazer. Com efeito, praticamente 30% dos inquiridos vêem a utilização do telemóvel como a actividade mais difícil de se verem privados de continuar a realizar. Interessa observar que a utilização do telemóvel é até considerada por mais inquiridos como algo mais prioritário do que a própria utilização da Internet.

Figura 53 – Hoje em dia utilizo mais/menos/o mesmo/ a \_\_\_\_\_ do que há 5 anos.



n=1106 (SR2011) – inquiridos que têm telemóvel

Para uma pequena maioria de inquiridos, a utilização do telemóvel é algo que têm vindo a fazer mais do que num passado recente. Na verdade, a utilização do telemóvel surge como a actividade que, para os inquiridos, mais tem crescido em utilização, mesmo comparando os resultados obtidos para o uso da Internet ou da televisão.

## Metodologia

### Universo:

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

### Amostra:

Composta por 1.250 entrevistas, com a seguinte distribuição, proporcional, por região GfK Metris:

| Região GfK Metris | Entrevistas  | Legenda   |
|-------------------|--------------|---|
| Norte Litoral     | 249          |    |
| Grande Porto      | 163          |    |
| Interior          | 174          |    |
| Centro Litoral    | 214          |   |
| Grande Lisboa     | 339          |  |
| Alentejo          | 61           |  |
| Algarve           | 50           |  |
| <b>Total</b>      | <b>1.250</b> |   |



Os respondentes foram seleccionados através do método de quotas, com base numa matriz que cruzou as variáveis Sexo, Idade (7 grupos), Instrução (2 grupos), Ocupação (2 grupos), Região (7 Regiões GfK Metris) e Habitat/Dimensão dos agregados populacionais (5 grupos).

### Recolha da Informação:

A informação foi recolhida através de entrevista directa e pessoal, em total privacidade, com base em questionário elaborado pelo Obercom e adaptado pela GfK Metris. Os trabalhos de campo decorreram entre os dias 2 e 14 de Dezembro de 2011, e foram realizados por 60 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:**

Foi realizado um controlo de qualidade, respeitando-se as seguintes etapas:

- 1.** Em relação ao desenho do questionário, foi verificado o correcto ajustamento entre os objectivos do projecto e o questionário, bem como identificadas as perguntas que respondem a cada um dos objectivos. Foi 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 tiveram formação prévia. A incorporação de novos entrevistadores não superou, em nenhum caso, mais de 25% do total das entrevistas.
- 3.** As entrevistas foram distribuídas por diversos entrevistadores, de forma a evitar que uma % significativa das entrevistas fosse feita somente por um ou dois entrevistadores.
- 4.** Após darem entrada no Departamento de Campo, os questionários foram imediatamente revistos, com o objectivo de detectar eventuais erros de preenchimento ou ausência de informação. Caso a caso, foi feita uma avaliação dos procedimentos a adoptar, que puderam ir de um novo contacto com o inquirido (obtenção da informação em falta) à simples anulação da entrevista (por exemplo se se verificasse uma taxa de não resposta anormal em relação ao total das perguntas).
- 5.** Foi 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, utilizou-se um questionário de supervisão cuja concepção visou verificar se foram respeitadas as indicações apresentadas em relação a: local de entrevista, método de selecção do entrevistado, condições de realização da entrevista, questionário e tempo de duração da entrevista.
- 6.** Após terem sido revistos e supervisionados, os questionários deram entrada no Departamento de Codificação onde foram codificados, pergunta a pergunta, realizando-se um primeiro teste em relação à consistência e articulação da informação obtida. No caso das perguntas abertas, foi feita uma transcrição de cerca de 50% das respostas, de forma a fazerem-se os planos de codificação respectivos (para cada pergunta deste tipo).
- 7.** Depois de codificados, os questionários foram gravados em suporte informático. De seguida, já com base no ficheiro global do estudo, foi 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 foram feitas correcções automáticas da informação. A partir deste momento, o ficheiro informático ficou apto a ser tabulado e tratado com base em software concebido para o efeito.

8. O relatório final entregue ao Cliente foi revisto pelo técnico responsável pelo estudo e pelo respectivo Account Manager.

9. Os questionários, em papel, serão guardados durante um ano.

### **Status Social (Metodologia)**

O status social foi determinado com base no nível de escolaridade e na ocupação do respondente. A estrutura do questionário relativamente às perguntas para determinar status é a seguinte: É perguntado qual o grau de instrução e qual a ocupação profissional.

As ocupações possíveis classificam-se de acordo com a seguinte lista:

01 - Patrão / proprietário (agricultura, comércio, indústria, serviços) (empresa/loja/exploração com 6 ou mais trabalhadores).

02 - Quadros superiores (responsável por 6 ou mais trabalhadores) - Administrador, Presidente, Director, Gerente.

03 - Quadros superiores (responsável por 5 ou menos trabalhadores) - Administrador, Presidente, Director, Gerente.

04 - Profissões liberais e similares: Médicos, Advogados, Arquitectos, Engenheiros, Contabilistas, Economistas, Artistas, Fotógrafos, Decoradores, etc.

05 - Quadros médios (responsável por 6 ou mais trabalhadores) - Chefe de secção, Chefe de serviços.

06 - Patrão/proprietário (agricultura, comércio, indústria, serviços) (empresa/loja/exploração com 5 ou menos trabalhadores).

07 - Profissões técnicas, científicas e artísticas por conta de outrem: Perfil semelhante ao código 04, mas trabalhando por conta de outrem.

08 - Quadros médios (responsável por 5 ou menos trabalhadores) - Chefe de secção, Chefe de serviços.

09 - Empregados de escritório.

10 - Reformados.

11 - Empregados trabalhando sem ser em escritórios, isto é serviços/trabalhadores especializados: Lojistas, Vendedores, Polícias, etc.

12 - Trabalhadores manuais e similares por conta própria Canalizadores, Carpinteiros, Sapateiros, Pintores, etc.

13 - Desempregados.

14 - Trabalhadores manuais: Operários, Trabalhadores agrícolas, etc.

15 - Domésticas.

16 - Estudantes.

Com base nestes códigos e na instrução obtém-se a seguinte matriz:

|           |                               | OCUPAÇÃO |   |   |   |     |     |   |                  |    |    |    |    |
|-----------|-------------------------------|----------|---|---|---|-----|-----|---|------------------|----|----|----|----|
|           |                               | 1        | 2 | 3 | 4 | 5+6 | 7+8 | 9 | 10+<br>15+<br>16 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| INSTRUÇÃO | Analfabeto                    | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | Instrução Primária Incompleta | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | Instrução Primária Completa   | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | 6º Ano (2º Antigo)            | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | 9º Ano (5º Antigo)            | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | 11º/12º Ano (7º Antigo)       | C        |   |   | D |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | Curso Médio / Politécnico     | A        |   |   | B |     |     |   | E                |    |    |    |    |
|           | Universitário                 | A        |   |   | B |     |     |   | E                |    |    |    |    |

## Ficha Técnica

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

**Questionário:** “A Sociedade em Rede em Portugal, Dezembro 2011”

**Data de Edição:** Março de 2013

**Coordenação Científica:** Gustavo Cardoso e Sandro Mendonça

**Autoria:** Gustavo Cardoso, Sandro Mendonça, Tiago Lima, Miguel Paisana, Marta Neves

**ISSN:** Publicações OberCom - ISSN 2182-6722



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



Este trabalho está licenciado para Creative Commons Attribution-NonCommercial 2.5 License.