

17 de Dezembro de 2004

## SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

### Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias 2004

#### 41% DOS AGREGADOS DOMÉSTICOS TÊM COMPUTADOR E 26% TÊM ACESSO À INTERNET

No primeiro trimestre de 2004, 41% dos agregados domésticos portugueses possuíam computador e 26% tinham acesso à Internet a partir de casa; 37% dos indivíduos com idade entre os 16 e os 74 anos utilizaram computador e 30% acederam à Internet no mesmo período. Estes são alguns dos resultados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), com a colaboração da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), que afere a posse e a utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação entre a população portuguesa.

#### Tecnologias da Informação e da Comunicação nos agregados domésticos

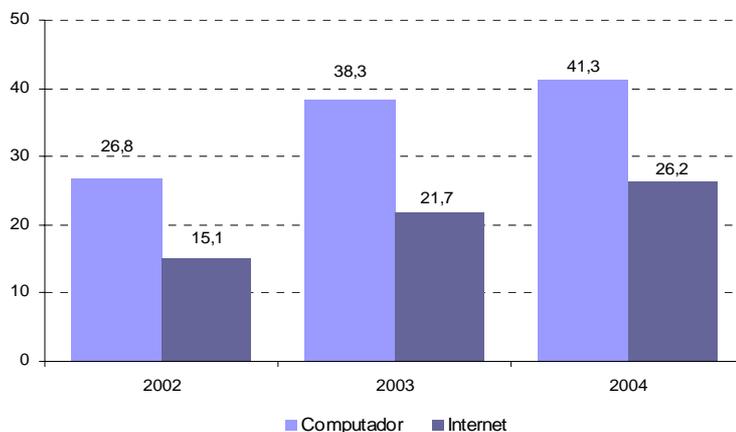
Os equipamentos de comunicação estão implementados na generalidade dos agregados domésticos. Da combinação de telefone móvel com telefone fixo resulta que 95% dos agregados dispõem de pelo menos um destes meios de comunicação, sendo de 79% e de 75% as proporções de agregados com telefone móvel e com telefone fixo, respectivamente. A televisão está presente em 99% dos agregados; 37% têm acesso à televisão pela rede cabo e 12% por satélite. O modo de recepção com antena convencional é uma realidade para 72% dos agregados.

**Quadro I – Tecnologias da Informação e da Comunicação no agregado doméstico, 2004**

Tecnologias	Unidade: %
Telemóvel	79,0
Telemóvel com ligação à Internet	8,4
Telemóvel sem ligação à Internet	76,8
Telefone fixo	75,1
Televisão (aparelho)	99,4
Televisão por satélite (parabólica)	11,7
Televisão por cabo	37,2
Televisão com antena (convencional)	72,0
Consola de jogos	13,9
Computador	41,3

Nos últimos três anos aumentou a posse de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) nos agregados domésticos portugueses. Em 2004, 41% dispõem de computador e 26% de acesso à Internet a partir de casa (27% e 15%, respectivamente, em 2002). Observa-se, entre 2002 e 2004, um crescimento médio anual de 25%, no que respeita ao computador, e de 33% no que se refere à Internet.

**Gráfico I – Posse de computador e ligação à Internet dos agregados domésticos, 2002-2004 (%)**



A análise destas tecnologias por regiões NUTS II evidencia Lisboa com níveis acima da média nacional: 50% dos agregados domésticos desta região possuem computador e 33% podem aceder à Internet a partir de casa.

O computador constitui o meio privilegiado de acesso à Internet: 90% dos agregados com ligação a esta tecnologia a partir de casa referem aceder à mesma através do computador e 21% pelo telemóvel. Quanto ao tipo de ligação, o modem (linha telefónica analógica) é utilizado por 52% dos que têm acesso à Internet em casa, enquanto 33% destes optam por outra ligação por banda larga (ex. ligação por cabo) e 15% por DSL.

**Quadro II – Posse de computador e ligação à Internet dos agregados domésticos, por regiões NUTS II, 2004 (%)**

	Computador	Internet
<b>Portugal</b>	<b>41,3</b>	<b>26,2</b>
Norte	36,9	21,5
Centro	38,6	26,1
Lisboa	50,2	33,4
Alentejo	37,3	20,8
Algarve	41,6	23,3
R. A. Açores	35,8	31,3
R. A. Madeira	38,2	22,5

### Principais razões para não ter acesso à Internet em casa

O desinteresse face à Internet, bem como o preço e a falta de habilitações para utilização desta tecnologia constituem os principais factores que condicionam a expansão da Internet nos agregados domésticos. Dos indivíduos que não têm acesso à Internet em casa, 63% afirmam não querer ou não ter interesse na tecnologia, 56% e 54%, respectivamente, salientam o elevado custo do equipamento e do acesso e 53% afirmam não saber utilizar Internet. Problema com línguas estrangeiras é uma razão apontada por 34% daqueles indivíduos.

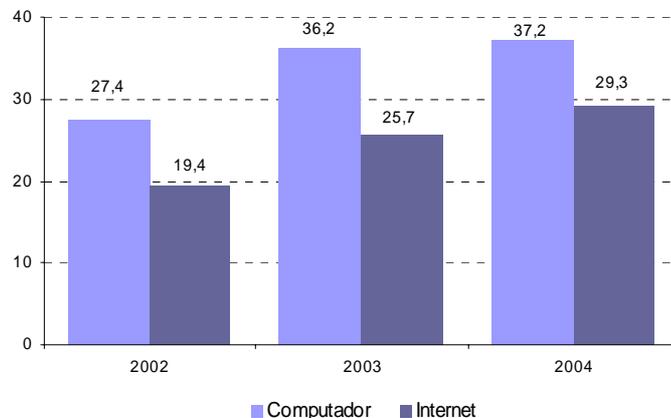
## Computador e Internet: perfis de utilização

Nos primeiros três meses do ano 37% dos indivíduos com idade entre os 16 e os 74 anos utilizaram computador e 29% acederam à Internet. A frequência de utilização das TIC é essencialmente diária: 69% dos utilizadores de computador usa esta tecnologia pelo menos uma vez por dia e 21% pelo menos uma vez por semana. Dos utilizadores de Internet, 53% têm hábitos diários de consulta da rede e 32% acedem à Internet semanalmente. No período de referência considerado, 38% dos que acederam à Internet afirmam ter navegado na rede até 5 horas e 20% mais de 10 horas.

Casa e local de trabalho são os locais mais comuns de uso das TIC. Dos indivíduos que utilizam computador, 70% fazem uso desta tecnologia em casa e 54% no local de trabalho. Seguem-se, em iguais proporções, a escola e a casa de familiares/vizinhos/amigos (21%). Dos utilizadores de Internet, 58% ligam-se à rede a partir de casa; metade acede à tecnologia no local de trabalho, um quarto na escola/universidade e 20% em casa de familiares, vizinhos, amigos.

A comparação com anos anteriores dos níveis de utilização das duas tecnologias permite verificar o acréscimo entre 2002 e 2004 de cerca de 10 pontos percentuais, quer na utilização de computador, quer na utilização de Internet. Registou-se neste período uma taxa média de crescimento anual de 17% para o computador e de 24% para a Internet.

**Gráfico II – Utilização de computador e de Internet, 2002-2004 (%)**



Em 2004, na análise por regiões, destacam-se Lisboa e Algarve com níveis de utilização de computador acima da média nacional: 48% e 40%, respectivamente. No que respeita à Internet, Lisboa apresenta a proporção de utilizadores mais elevada (39%), seguindo-se as regiões do Algarve e do Centro, ambas com 28%.

**Quadro III – Utilização de computador e de Internet,  
por regiões NUTS II, 2004 (%)**

	Computador	Internet
<b>Portugal</b>	<b>37,2</b>	<b>29,3</b>
Norte	31,6	24,5
Centro	34,9	27,8
Lisboa	47,9	39,2
Alentejo	34,9	25,6
Algarve	39,5	27,9
R. A. Açores	31,1	22,5
R. A. Madeira	33,7	26,3

Verificam-se padrões diferenciados de utilização das TIC pelos vários segmentos da população. A proporção de homens que utiliza qualquer destas tecnologias é superior à de mulheres: 40% dos homens afirmam ter utilizado computador para 34% das mulheres e 32% para 27%, respectivamente, navegaram na Internet.

A utilização de computador e de Internet varia na razão directa do nível de instrução: entre os indivíduos que possuem ensino superior a proporção de utilizadores de computador e de Internet é de 92% e de 84%, respectivamente, para 22% e 15% dos que têm um nível de escolaridade até ao 3.º ciclo.

A utilização das TIC é inversamente proporcional à idade, sendo que os indivíduos do escalão etário dos 16 aos 24 anos atingem níveis de uso de computador e de Internet na ordem dos 73% e 64%, respectivamente. À medida que se avança para escalões etários mais altos diminui a proporção de utilização, com 9% dos indivíduos com 55 e mais

anos a afirmarem ter utilizado computador e 5% Internet.

**Quadro IV – Utilização de computador e de Internet,  
por sexo e nível de escolaridade, 2004 (%)**

	Computador	Internet
<b>Sexo</b>		
<b>Total</b>	<b>37,2</b>	<b>29,3</b>
Masculino	40,4	32,0
Feminino	34,1	26,8
<b>Nível de escolaridade</b>		
<b>Total</b>	<b>37,2</b>	<b>29,3</b>
Até 3.º ciclo	21,9	14,5
Ensino secundário	83,3	72,7
Ensino superior	91,9	84,2

A condição perante o trabalho é também distintiva em termos de uso destas tecnologias: a quase totalidade dos estudantes (96%) utiliza computador e 91% utilizam Internet. Aproximadamente metade dos empregados utiliza computador (44%) e cerca de um terço acede à Internet (34%). A análise dos perfis de utilização entre a população empregada permite

constatar níveis de uso diferenciados entre os grupos profissionais, com os mais qualificados a destacarem-se: os *Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas* apresentam níveis de utilização mais elevados - 96% destes utilizam computador e 90% acedem à Internet, bem como os *Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio* e o *Pessoal Administrativo e Similares*, dos quais cerca de 86% fazem uso do computador e 74% e 67%, respectivamente, utilizam Internet.

**Quadro V – Utilização de computador e de Internet, por escalões etários e condição perante o trabalho, 2004 (%)**

	Computador	Internet
<b>Escalões etários</b>		
<b>Total</b>	<b>37,2</b>	<b>29,3</b>
16-24 anos	72,7	63,7
25-34 anos	53,9	42,5
35-44 anos	38,1	29,5
45-54 anos	29,2	20,3
55 e mais anos	8,5	5,2
<b>Condição perante o trabalho</b>		
<b>Total</b>	<b>37,2</b>	<b>29,3</b>
Empregados	44,4	33,6
Desempregados	22,7	15,5
Estudantes	96,1	91,4
Outros inactivos	5,4	3,0

As questões da segurança informática constituem uma preocupação para metade dos utilizadores de Internet, os quais nos primeiros três meses do ano tomaram pelo menos uma das seguintes precauções de segurança: instalação/actualização de antivírus ou de *firewall*, ou autenticação online para utilização de Internet (assinatura digital, PIN, *password*).

Os problemas de segurança mais frequentes para os utilizadores de Internet em 2003 e no primeiro trimestre de 2004 foram os *e-mails* não solicitados (*spam*), para 31% daqueles, e os vírus informáticos que resultaram na perda de informação ou de tempo, para 22%.

### **Comunicação e pesquisa de informação são as actividades mais frequentes no uso da Internet**

Cerca de 80% dos indivíduos que acedem à Internet enviam/recebem *e-mails* e pesquisam informação sobre bens e serviços; 50% utilizam a rede para leituras/*download* de jornais/revistas online. Cerca de metade dos utilizadores liga-se às autoridades/serviços públicos (45%), tendo como principais propósitos a obtenção de informações em sites de organismos da Administração Pública (35%), o *download* de impressos/formulários oficiais e o preenchimento e envio online dos mesmos, ambos com 26%. 19% recorrem a portais da Administração Pública com serviços administrativos integrados (ex. Portal do Cidadão).

### Quadro VI – Objectivos de utilização da Internet, 2004

Actividades	Unidade: %
<b><u>Comunicação</u></b>	
Enviar/receber e-mails	80,9
Telefonar via Internet/videoconferência	10,7
Outra (acesso a chats, messenger, etc)	37,0
<b><u>Pesquisa de informação e utilização de serviços online</u></b>	
Pesquisa de informação sobre bens e serviços	79,1
Actividades relacionadas com a saúde	18,9
Utilização de serviços relativos a viagens e alojamentos	30,9
Audição de rádio/visionamento de televisão através da Internet	27,5
Jogar/fazer download de jogos, música, imagens ou música	45,2
Leitura/download de jornais/revistas online	50,2
Download de software (com excepção de jogos, música, vídeo)	28,3
Procurar emprego ou enviar candidaturas/curriculum	11,1
<b><u>Compra e venda de bens e serviços, serviços bancários</u></b>	
Serviços bancários através da Internet - <i>Internet banking</i>	25,9
Compra, encomenda/venda de bens e serviços/outras serviços financeiros	12,5
<b><u>Ligação às autoridades/serviços públicos</u></b>	
Obtenção de informação através dos sites de organismos da Administração Pública	35,1
Download de impressos/formulários oficiais	26,0
Preenchimento e envio online de impressos/formulários	25,7
Emissão de sugestões/reclamações às autoridades/serviços públicos	5,9
Recurso a portais da Administração Pública com serviços administrativos integrados	19,3
Participação em processos consulta pública online de definição políticas públicas/foruns de discussão assuntos públicos	7,3
<b><u>Educação/Formação</u></b>	
Desenvolvimento de actividades de educação formal (escola, universidade, etc)	20,3
Realização cursos educação pós-formal/cursos relacionados c/ oportunidades de emprego	6,6

### Compras online

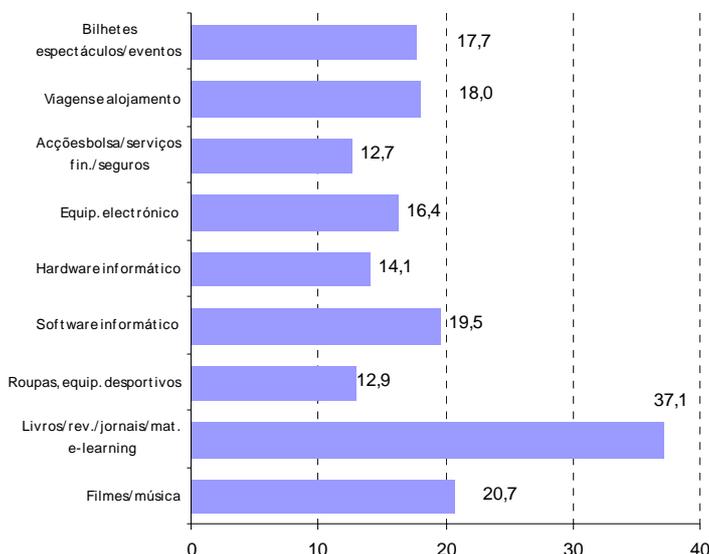
Nos primeiros três meses do ano 3% da população adquiriu produtos online para uso privado, o que corresponde a 10% dos utilizadores de Internet no mesmo período. Refira-se, porém, que 19% destes já alguma vez efectuaram compras através da Internet, 5% dos quais em 2003.

Cerca de um quarto dos indivíduos que efectuaram compras online no primeiro trimestre do ano gastaram entre 30 a 99 euros (26%), sendo esta a classe de despesa mais indicada; 20% daqueles gastaram nas compras online entre 100 a 199 euros e 15% entre 200 a 299 euros.

Dos indivíduos que efectuaram compras online em 2003 ou no primeiro trimestre de 2004, 42% forneceram os dados do seu cartão de crédito ou de débito através da Internet. Os pagamentos online através de cartão de crédito (41%) e o pagamento por reembolso postal (32%) foram os modos de pagamento mais utilizados.

Mais de um terço dos indivíduos que efectuaram comércio electrónico em 2003 ou no primeiro trimestre de 2004 adquiriram livros/revistas/jornais/material de *e-learning* (37%), 21% filmes/música, enquanto 20% compraram online *software* informático e 18% viagens e alojamento e bilhetes para espectáculos/eventos.

**Gráfico III – Produtos comprados ou encomendados através da Internet (%)**



A preferência pelos canais tradicionais de comércio, a ausência de necessidade, bem como as preocupações de segurança constituem as principais razões apontadas pelos utilizadores de Internet - que nunca efectuaram compras online - para a ausência desta prática. Destes, 84% preferem o contacto pessoal com o vendedor e com o produto, 66% afirmam nunca ter sentido essa necessidade, 63% salientam a força de hábito /fidelidade aos comerciantes habituais, enquanto 41% receiam problemas de segurança/têm preocupação em fornecer dados do cartão de crédito através da Internet e 40% referem problemas de privacidade/preocupação em fornecer dados pessoais através da Internet.

**Quadro VII – Razões para nunca terem efectuado comércio electrónico, 2004**

Razões	Unidade: %
Não teve necessidade	65,8
Prefere o contacto pessoal com vendedor e com produto	83,5
Força de hábito/fidelidade comerciantes/fornecedores habituais	62,9
É muito caro	12,0
Demora nas entregas	6,6
Problemas em receber as encomendas em casa	8,4
Os bens ou serviços de que necessita não estão disponíveis na Internet	8,0
Problemas segurança/preocupação fornecer dados cartão crédito através Internet	40,5
Problemas privacidade/preocupação fornecer dados pessoais através Internet	39,5
Problemas de confiança relacionados com recepção/devolução de bens	28,6
Dificuldades em fazer reclamações/queixas	18,9
Não se sente preparado para fazer comércio electrónico	28,2
Outras	6,1



#### NOTA METODOLÓGICA (SÍNTESE)

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias foi realizado pelo Instituto Nacional de Estatística com a colaboração da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento. A recolha dos dados decorreu nos meses de Maio e Junho de 2004. O período de referência dos dados, salvo indicação em contrário, é o primeiro trimestre de 2004.

Trata-se de um inquérito realizado anualmente, e que segue as recomendações metodológicas do Eurostat. Enquadra-se no âmbito do desenvolvimento das estatísticas da Sociedade da Informação.

**ÂMBITO:** agregados familiares compostos por pelo menos um indivíduo com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes em alojamentos familiares de residência principal.

**AMOSTRA:** 6 026 alojamentos familiares de residência principal, a que correspondem 4 432 agregados domésticos com pelo menos um indivíduo com idade entre os 16 e os 74 anos e 10 023 indivíduos nesse âmbito etário; estratificação por região NUTS II e representatividade para Portugal, para a Região Autónoma dos Açores e para a Região Autónoma da Madeira.

**MÉTODO DE INQUIRição:** informação recolhida por entrevista directa, em computador portátil.

Para saber mais consulte o Infoline em [http://www.ine.pt/prod\\_serv/quadros/periodo.asp?pub\\_cod=309](http://www.ine.pt/prod_serv/quadros/periodo.asp?pub_cod=309), no Tema Sociedade da Informação e do Conhecimento, Sub-tema Sociedade da Informação.