

Sociedade da Informação e do Conhecimento

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

2013

38% das pessoas com idade entre 16 e 74 anos contactam com organismos públicos através da internet

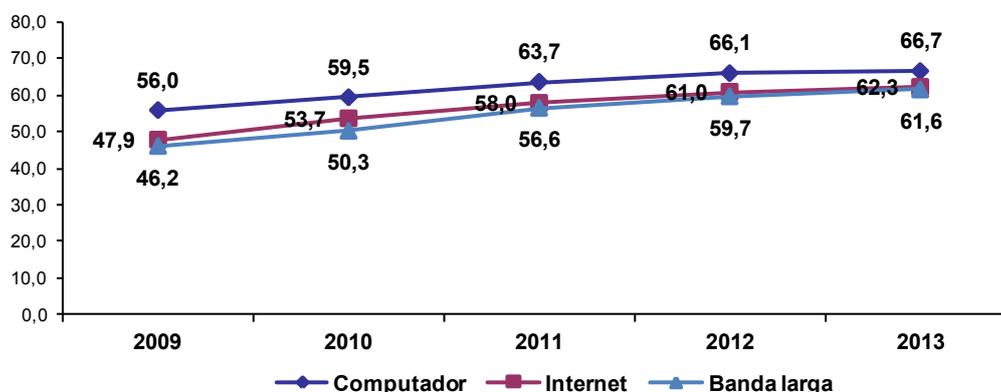
Em 2013, 67% das famílias têm acesso a computador em casa e 62% dispõem de acesso à Internet por banda larga. Das pessoas com idade entre 16 e 74 anos, 64% utilizam computador, 62% acedem à Internet e 15% efetuam encomendas pela Internet.

No universo das pessoas que utilizaram Internet no primeiro trimestre ou no ano anterior, 58% contactaram com organismos da administração pública através de website (38% no total de pessoas com idade entre 16 e 74 anos).

Mantém-se a tendência crescente no acesso das famílias a computador e Internet, todavia em ritmo decrescente

De acordo com os resultados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) pelas Famílias realizado em 2013, 66,7% dos agregados familiares residentes em Portugal têm computador em casa e 62,3% têm acesso à Internet. Estes resultados indicam que se mantém a tendência crescente no acesso das famílias a estas tecnologias, bem como o abrandamento do crescimento anual. Se entre 2009 e 2013 se verificou um aumento de quase 11 pontos percentuais (p.p.) no acesso a computador e de 14 p.p. no acesso à Internet, mais de metade destes acréscimos ocorreu nos dois primeiros anos, registando valores da ordem de 1 p.p. no ano corrente (0,6 p.p. no caso do acesso a computador e 1,3 p.p. para o acesso à Internet).

Figura 1 – Famílias com acesso a computador, ligação à Internet e ligação através de banda larga em casa, 2009-2013 (%)



A ligação através de banda larga para o acesso à Internet é indicada em 2013 por 61,6% das famílias, consubstanciando a tendência de aproximação entre as trajetórias observadas nos dois últimos anos para os acessos à Internet em geral e banda larga em particular.

Numa perspetiva regional, destaca-se a região de Lisboa em que 74,8%, 72,6% e 72,3% das famílias residentes referem, respetivamente, o acesso a computador, a Internet e a ligação à Internet por banda larga. A região do Alentejo é aquela em que se verificam as proporções de acesso mais reduzidas, nomeadamente o acesso à Internet e banda larga com valores próximos de 50%.

A existência de crianças no agregado familiar e de um terceiro adulto na família está associada à existência de acesso às TIC em casa. Nas famílias com crianças até 15 anos, a proporção das que têm acesso às TIC é da ordem dos 90% (92,2% e 85,9% têm acesso, respetivamente, a computador e a Internet), enquanto que nas famílias sem crianças o acesso fica aquém da referência nacional (56,3% indicam o acesso a computador, e 52,8% a Internet). Porém, nas famílias sem crianças mas com 3 ou mais adultos os níveis de acesso às TIC aumentam, com proporções da ordem dos 80%.

98,8% das famílias liga-se à Internet através de banda larga

Quase todas as famílias com acesso à Internet em casa, têm pelo menos uma ligação por banda larga (98,8%), sendo a ligação por cabo a mais referida (43,8%). Dos restantes tipos de ligação por banda larga evidenciam-se pela sua importância relativa as ligações por rede móvel de banda larga, seja através de pen com ligação USB (30,2%) ou através de telemóvel ou smartphone (28,8%), e a ligação com base na transmissão digital de dados por rede telefónica (DSL), com 27,0%.

Quadro 1 – Agregados familiares com acesso a computador, ligação à Internet e ligação através de banda larga em casa, total e por regiões NUTS II

Ano: 2013		Unidade: %		
	Computador	Internet	Banda larga	
Portugal	66,7	62,3	61,6	
Continente	66,7	62,2	61,5	
Norte	65,3	59,5	58,2	
Centro	62,1	56,1	55,4	
Lisboa	74,8	72,6	72,3	
Alentejo	55,7	51,7	51,3	
Algarve	64,4	61,8	61,2	
R. A. dos Açores	67,5	66,3	66,1	
R. A. da Madeira	66,1	64,1	63,8	

Quadro 2 – Agregados familiares com acesso a computador, ligação à Internet e ligação através de banda larga em casa, total e por tipologia de família

Ano: 2013		Unidade: %		
	Computador	Internet	Banda larga	
Total	66,7	62,3	61,6	
Agregados sem crianças	56,3	52,8	52,3	
1 adulto sem crianças	40,6	37,6	37,2	
2 adultos sem crianças	45,8	43,0	42,7	
3 ou mais adultos sem crianças	84,0	78,9	78,2	
Agregados com crianças	92,2	85,9	84,5	
1 adulto com crianças	91,7	82,0	80,4	
2 adultos com crianças	93,0	86,5	85,8	
3 ou mais adultos com crianças	90,7	85,9	83,5	

Quadro 3 – Famílias com acesso à Internet em casa, por tipos de ligação

Ano: 2013		Unidade: %
Tipos de ligação		
Pelo menos um tipo de ligação por banda larga		98,8
Apenas ligações por banda estreita		1,2
Ligações por banda larga		
DSL		27,0
Cabo		43,8
Fibra ótica		20,4
Ligação fixa sem fios de banda larga (ex.: satélite ou por tecnologia WI-FI)		14,1
Ligação por rede móvel de banda larga através de telemóvel ou smartphone		28,8
Ligação por rede móvel de banda larga através de pen com ligação USB ou placa para acesso à Internet		30,2
Ligações por banda estreita		
Ligação por linha telefónica analógica ou linha RDIS		6,4
Ligação por rede móvel de banda estreita através de telemóvel, pen com ligação USB ou placa para acesso à Internet		8,0

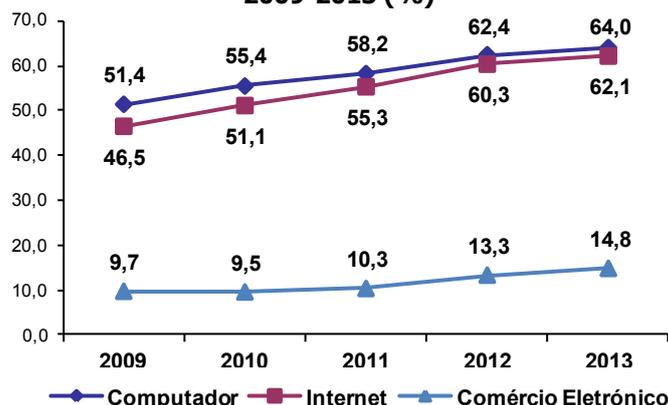
O comércio eletrónico é utilizado por 14,8% das pessoas entre os 16 e os 74 anos e é mais frequente dos 25 aos 34 anos

Em 2013, 64,0% das pessoas com idade entre 16 e 74 anos utilizam computador, e 62,1% acedem à Internet, aumentando a semelhança dos valores e trajetórias das duas séries de dados. A diferença entre estes dois indicadores, que era quase de 5 p.p. em 2009, reduziu-se para cerca de 2 p.p. em 2013. Entre 2009 e 2013, as taxas de crescimento médio da utilização de computador e Internet foram, respetivamente, de 5% e 7%.

A utilização do computador, bem como da Internet, é mais frequente entre as pessoas do grupo etário mais jovem (16 aos 24 anos), diminuindo à medida que a idade aumenta, e particularmente a partir dos 45 anos em que a proporção de utilizadores de computador e Internet regista proporções inferiores à média nacional.

A utilização do comércio eletrónico é referida em 2013 por 14,8% das pessoas com idade entre 16 e 74 anos de idade, o que reflete um aumento de 5,1 p.p. face a 2009.

Figura 2 – Pessoas entre 16 e 74 anos que utilizam computador, Internet e comércio eletrónico, 2009-2013 (%)



O comércio eletrónico é mais frequente no grupo etário dos 25 aos 34 anos, sendo utilizado por 30,2% das pessoas neste grupo etário, registando, tal como acontece na utilização de computador e Internet, proporções que diminuem com o aumento do grupo etário, sendo a redução particularmente significativa a partir dos 45 aos 54 anos.

A utilização de computador e de Internet é relativamente mais frequente nos homens do que nas mulheres: 68,1% dos homens utilizam computador e 66,3% acedem à Internet, enquanto que apenas 60,2% das mulheres utilizam computador e 58,2% utilizam Internet. No que respeita ao comércio eletrónico, a diferença entre homens e mulheres é menor (cerca de 3 p.p.): 16,1% dos homens e 13,5% das mulheres efetuam encomendas pela Internet.

As frequências de utilização do computador e da Internet são também mais elevadas para as pessoas que completaram pelo menos o ensino secundário, semelhantes para as que detêm o ensino secundário completo (95,7% e 94,0%, respetivamente) ou o ensino superior (95,8% e 95,3%). Todavia, as pessoas que completaram o ensino superior distanciam-se das que concluíram o ensino secundário relativamente ao uso do comércio eletrónico: 38,9% das pessoas com ensino superior encomendam bens ou serviços pela

Internet, o que compara com 25,0% das que concluíram o ensino secundário.

Quadro 4 – Perfis das pessoas entre 16 e 74 anos que utilizam computador, Internet e comércio eletrónico

Ano: 2013 Unidade: %

	Computador	Internet	Comércio eletrónico
Total	64,0	62,1	14,8
Sexo			
Homens	68,1	66,3	16,1
Mulheres	60,2	58,2	13,5
Escalões etários			
16 a 24 anos	97,9	98,0	20,4
25 a 34 anos	94,0	92,2	30,2
35 a 44 anos	82,1	79,7	21,0
45 a 54 anos	56,2	54,0	9,9
55 a 64 anos	35,6	32,9	5,1
65 a 74 anos	20,2	18,6	3,2
Nível de escolaridade			
Até ao 3.º ciclo	45,4	43,1	5,2
Ensino secundário	95,7	94,0	25,0
Ensino superior	95,8	95,3	38,9
Condição perante o trabalho			
Empregado	78,6	76,4	20,6
Desempregado	61,6	59,2	11,3
Estudante	99,0	99,4	21,9
Outros inativos	26,0	24,2	3,3

A quase totalidade dos estudantes (cerca de 99%) utilizam computador e Internet, sendo também estas as pessoas que mais utilizam a Internet para efetuar encomendas (21,9%). Também os empregados utilizam as TIC em proporções superiores à média nacional: 78,6%, 76,4% e 20,6% utilizam, respetivamente, computador, Internet e o comércio eletrónico.

Quadro 5 – Pessoas entre 16 e 74 anos que utilizam computador, Internet e comércio eletrónico, total e por regiões NUTS II

Ano: 2013 Unidade: %

	Computador	Internet	Comércio eletrónico
Portugal	64,0	62,1	14,8
Continente	64,0	62,1	14,7
Norte	58,2	56,3	12,3
Centro	60,0	57,5	14,6
Lisboa	76,4	74,9	18,4
Alentejo	58,1	56,1	14,0
Algarve	65,5	64,2	14,0
R. A. dos Açores	64,4	63,1	14,6
R. A. da Madeira	61,8	59,6	15,6

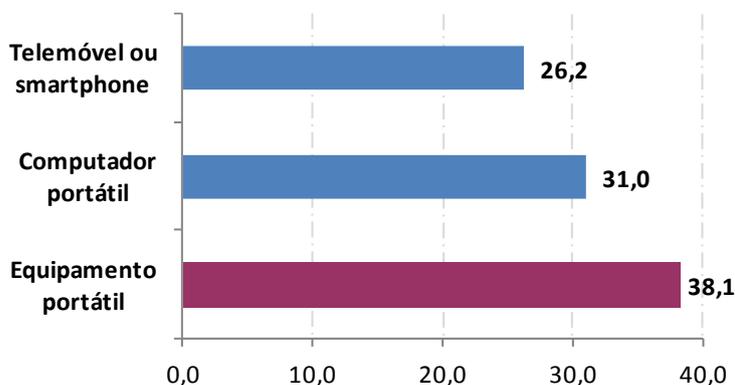
A região de Lisboa é a que apresenta proporções mais elevadas de utilizadores de computador (76,4%), de Internet (74,9%) e de comércio eletrónico (18,4%). Tal como no acesso pelas famílias, é também a região do Alentejo a que regista menor frequência de utilizadores de TIC.

Os utilizadores de computador e Internet fazem-no principalmente em casa

No universo de utilizadores de computador e de Internet, o local de residência é o principal local de utilização, sendo referido por 93,1% de utilizadores de computador e 91,1% de utilizadores de Internet. Em termos de frequência de utilização, a maioria (78,2% e 76,6%) refere utilizar o computador e a Internet todos ou quase todos os dias.

Cerca de 38% de utilizadores indicam fazer uma utilização da Internet em mobilidade¹, isto é, acedendo em equipamentos portáteis fora de casa e do local habitual de trabalho, sendo que 31,0% de utilizadores utilizam computador portátil e 26,2% telemóvel ou *smartphone*.

Figura 3 – Pessoas entre 16 e 74 anos que utilizam equipamento portátil para aceder à Internet fora de casa e do local de trabalho, por tipo de equipamento utilizado, 2013 (%)



Os utilizadores de websites de organismos públicos fazem-no principalmente para obter informações

Das pessoas que utilizaram Internet em 2012/2013, 58,4% indicaram ter contactado com organismos da administração pública através de website nos últimos 12 meses, seja para obter informação, para efetuar download ou preencher e enviar formulários oficiais: 22,1% utilizaram apenas esta forma de contacto, enquanto 36,3% usou também outros meios de contacto. Entre as/os utilizadores de Internet, a proporção dos que apenas usaram outros meios para contactar com estes organismos é relativamente reduzida (13,9%).

Quadro 6 – Pessoas entre 16 e 74 anos que contactaram com organismos públicos, por tipo de contacto

Ano: 2013	Unidade: %
Contactou através de <i>website</i>	58,4
Apenas contactou por <i>website</i>	22,1
Contactou também por outros meios	36,3
Apenas contactou por outros meios	13,9

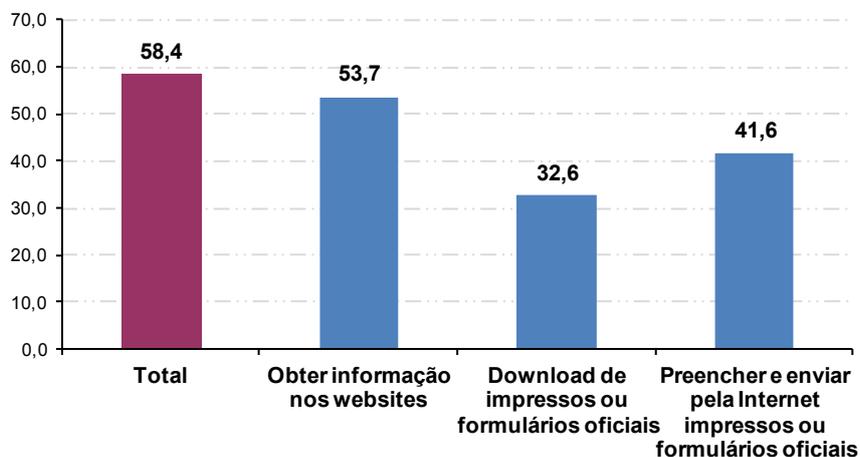
Independentemente de terem ou não contactado com organismos da administração pública por website, as/os utilizadores de Internet em 2012/2013 recorreram também ao contacto presencial (44,6%) ou telefónico (23,4%).

Quadro 7 – Pessoas entre 16 e 74 anos que contactaram com organismos públicos por outros meios de contacto que não website, por meio de contacto

Ano: 2013	Unidade: %
Contacto presencial	44,6
Telefone (ex clui SMS)	23,4
E-mail	13,6
Outro meio (ex.: postal, SMS, fax, etc.)	3,8

De todas as finalidades de contacto por website observadas, a mais referida (53,7%) é a obtenção de informação. O preenchimento e envio de formulários online foi indicado por 41,6% de utilizadores e o download de impressos ou formulários oficiais por 32,6%.

Figura 4 – Pessoas entre 16 e 74 anos que contactaram com organismos públicos através de website, por finalidade do contacto, 2013 (%)



Em termos de objetivos de utilização dos websites de organismos da administração pública, o principal relaciona-se com a declaração de rendimentos, referida por 68,9% das pessoas que contactaram estes organismos por website. Os restantes motivos registam proporções mais reduzidas de utilizadores de website como forma de contacto, nomeadamente o requerimento de prestações da Segurança Social (16,2%) e a solicitação de documentos pessoais ou certidões (14,1%).

Figura 5 – Pessoas entre 16 e 74 anos que contactaram com organismos públicos através de website , por objetivo de utilização, 2013 (%)



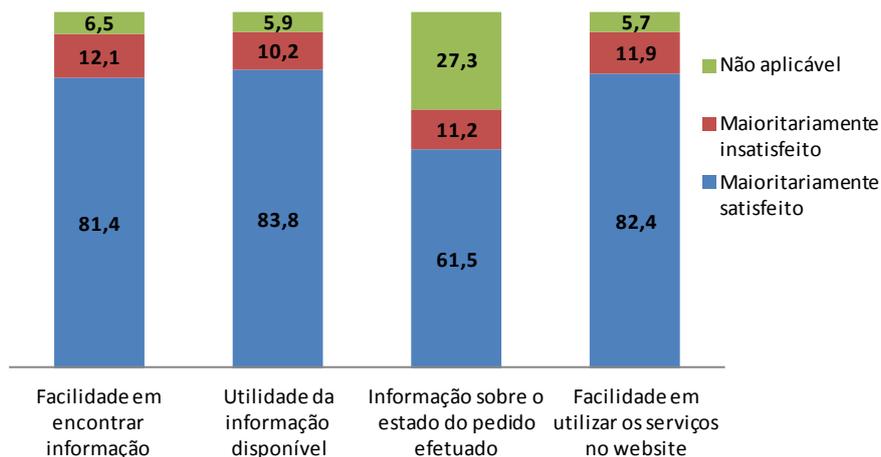
Cerca de metade das pessoas que contactaram organismos da administração pública através de website nos últimos 12 meses declararam ter encontrado problemas nessa utilização, problemas que se relacionaram principalmente com falhas técnicas no website (34,9%) e pelas informações encontradas nos websites serem insuficientes, pouco claras ou estarem desatualizadas (28,7%).

Quadro 8 – Pessoas entre 16 e 74 anos que encontraram problemas ao usar websites de organismos públicos por tipo de problema

Ano: 2013	Unidade: %
Total	48,6
Falha técnica do <i>website</i>	34,9
Informações insuficientes, pouco claras ou desatualizadas	28,7
Não encontrou o apoio que precisava para utilizar o <i>website</i> (ou o serviço no <i>website</i>), seja na Internet ou fora da Internet	16,3
Outro problema	3,8

Contudo, quando questionados sobre o grau de satisfação com aspetos de funcionamento dos websites dos organismos que contactaram, as/os utilizadores mostraram-se maioritariamente satisfeita/os (em proporções superiores a 80%).

Figura 6 – Grau de satisfação com a utilização dos websites de organismos públicos, 2013 (%)



NOTA METODOLÓGICA (SÍNTESE)

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias 2013 foi realizado pelo Instituto Nacional de Estatística. Trata-se de um inquérito que se enquadra no desenvolvimento das estatísticas da Sociedade da Informação, realizado anualmente e que segue as recomendações metodológicas do Eurostat.

Este inquérito recolhe informação sobre o acesso às TIC pelos agregados familiares privados (designados por famílias no corpo do destaque) e sobre a utilização destas tecnologias pelos indivíduos.

O inquérito é aplicado a agregados familiares compostos por pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos de idade, residente em alojamentos familiares de residência principal. Nestes são entrevistadas pessoas com idade entre 16 e 74 anos. A recolha de informação para a faixa etária dos 10 aos 15 anos é efectuada de dois em dois anos.

A recolha de informação foi realizada por meio de entrevista directa e telefónica, com recurso a computador, e decorreu entre os meses de Maio e Junho de 2013. O período de referência dos dados, salvo indicação em contrário, é o momento da entrevista para os dados relativos aos agregados domésticos, e o primeiro trimestre de 2013 para os dados referentes a pessoas.

As estimativas foram obtidas através de uma amostra de 10 128 alojamentos familiares de residência principal, a que correspondem 7 057 agregados domésticos com pelo menos uma pessoa com idade entre os 16 e os 74 anos e igual número de pessoas nesse âmbito etário. A amostra foi dimensionada e estratificada por NUTS II de forma a produzir estimativas representativas para Portugal e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Não obstante, para outros níveis de desagregação (não necessariamente geográficos), a representatividade é avaliada em função dos erros amostrais associados.

Para saber mais consulte o Portal do INE em www.ine.pt no tema Inovação e Conhecimento, subtema Sociedade da Informação.

¹ Para aferir o acesso à Internet em mobilidade, foi recolhida informação sobre a utilização de equipamentos portáteis próprios para aceder à Internet fora de casa e do local de trabalho. Equipamento portátil inclui computador portátil, telemóvel ou outro equipamento de bolso.