



Our Mobile Planet: Portugal

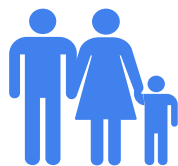
Compreender o Consumidor
de Telemóveis

Maio de 2013



Ipsos MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Resumo Executivo



Os smartphones tornaram-se uma parte indispensável das nossas vidas diárias. A penetração dos smartphones no mercado cresceu para 32% da população e estes proprietários de smartphones dependem cada vez mais dos respetivos dispositivos. 54% das pessoas acedem à Internet diariamente nos seus smartphones e a maioria nunca sai de casa sem eles. **Implicação:** As empresas que fazem dos telemóveis uma parte central da sua estratégia beneficiarão da oportunidade de cativar o novo consumidor, sempre ligado à Web.



Os smartphones transformaram o comportamento dos consumidores. A pesquisa para telemóveis, o vídeo, a utilização de aplicações e as redes sociais são muito utilizados. Os utilizadores de smartphones fazem uma multiplicidade de tarefas com os respetivos meios, com 75% a utilizar o telemóvel enquanto fazem outras coisas, como ver televisão (38%). **Implicação:** A atualização de estratégias de publicidade de modo a incluírem os telemóveis e o desenvolvimento de campanhas integradas em meios de comunicação cruzados podem alcançar os consumidores atuais de modo mais eficaz.



Os smartphones ajudam os utilizadores a navegar pelo mundo. Aparecer em smartphones é muito importante para as empresas locais. 90% dos utilizadores de smartphones procuram informações locais nos respetivos telemóveis e, em resultado disso, 83% efetuam uma ação, como uma compra ou contactar a empresa. **Implicação:** A inclusão de números de telefone clicáveis nos resultados locais e a utilização de serviços com base na localização em telemóveis ajudam os consumidores a interagir diretamente com as empresas.



Os smartphones alteraram os hábitos de consumo dos consumidores. Os smartphones são ferramentas de compra muito importantes, com 79% dos utilizadores a terem pesquisado um produto ou um serviço no respetivo dispositivo. A pesquisa em smartphones influencia as decisões e as compras dos compradores nos vários canais. 21% dos utilizadores de smartphones efetuaram uma compra no seu telemóvel. **Implicação:** Ter um site otimizado para telemóveis é muito importante e é necessária uma estratégia nos vários canais para cativar os consumidores nos vários trajetos para a compra.



Os smartphones ajudam os anunciantes a interagirem com os consumidores. Os anúncios para telemóveis são visualizados por 90% dos utilizadores de smartphones. Os smartphones são também um componente muito importante da publicidade tradicional, já que 65% efetuaram uma pesquisa no respetivo smartphone depois de visualizarem um anúncio offline. **Implicação:** Tornar os anúncios para telemóveis parte de uma estratégia de marketing integrada pode contribuir para uma maior interação do consumidor.

Compreender o Consumidor de Telemóveis

Este inquérito foi concebido para obter informações acerca de como os consumidores utilizam a Internet nos respetivos smartphones

Em detalhe:

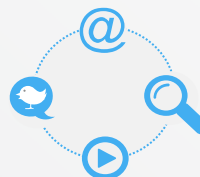
- Factos e números acerca da adoção e da utilização de smartphones
- Utilização da Internet em geral, pesquisa, vídeo, redes sociais, publicidade para telemóveis e comportamento do comércio em telemóveis através de smartphones
- Este relatório nacional faz parte de um estudo global acerca de smartphones realizado em vários países. Visite thinkwithgoogle.com/mobileplanet para obter acesso a ferramentas e dados adicionais



Como são utilizados os smartphones no **quotidiano**?



Como é que os consumidores **desempenham várias tarefas** com os respetivos smartphones?



Que **atividades** é que os consumidores praticam nos respetivos smartphones?



Qual o papel dos smartphones no processo de **compra**?



Como é que os consumidores respondem a **anúncios**, offline e em telemóveis?

Agenda

- 1** Os Smartphones são Indispensáveis no Dia-a-Dia

- 2** Os Smartphones Transformaram o Comportamento dos Consumidores

- 3** Os Smartphones Ajudam os Utilizadores a Navegar pelo Mundo

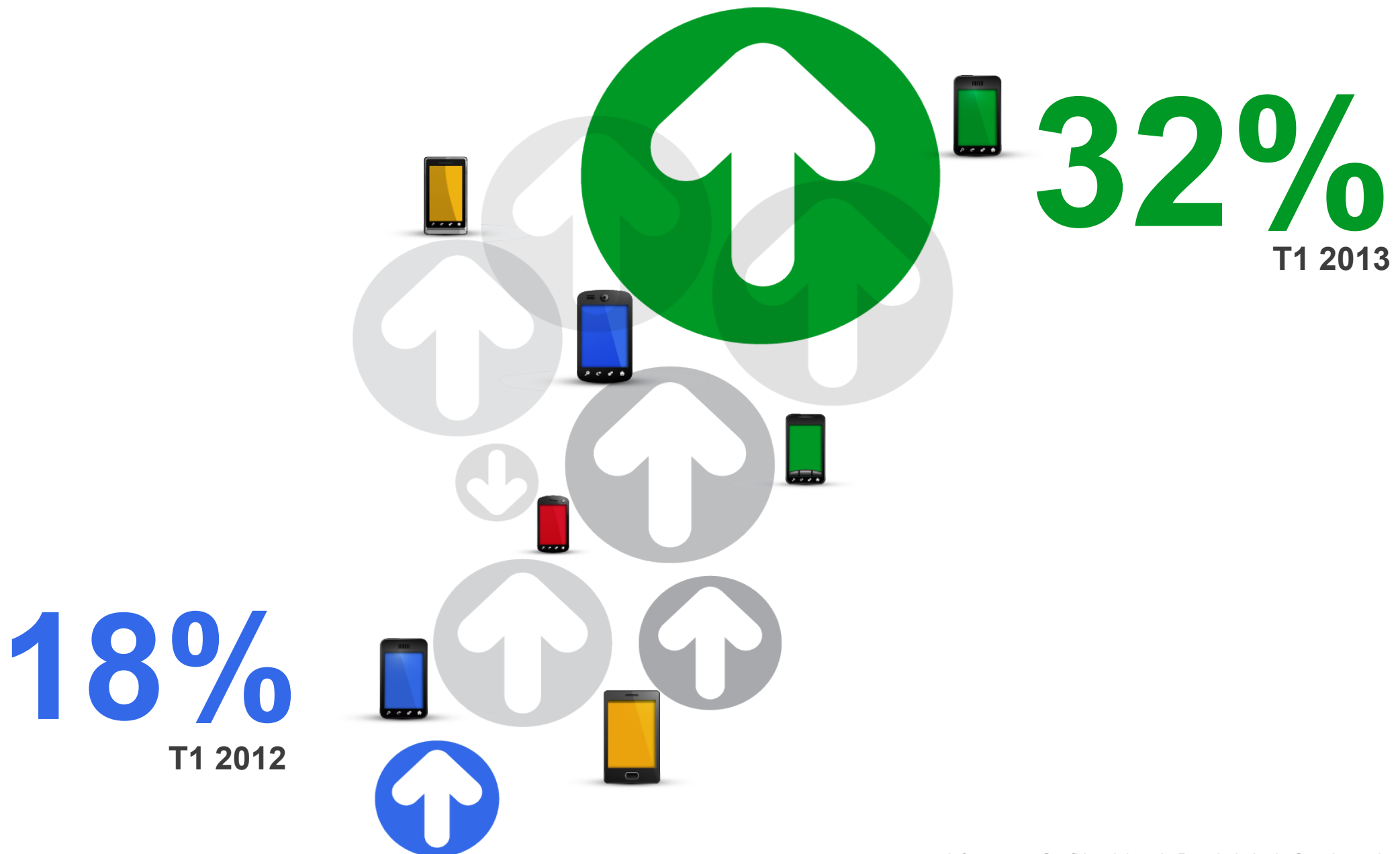
- 4** Os Smartphones Alteram os Hábitos de Compra dos Consumidores

- 5** Os Smartphones Ajudam os Anunciantes a Interagirem com os Clientes

OS SMARTPHONES
SÃO INDISPENSÁVEIS
NO DIA-A-DIA



A Penetração dos Smartphones no Mercado está a Aumentar



Amostra: População nacional representativa com idade superior a 16 anos, n= 1000
P1: Qual (se algum) dos seguintes dispositivos utiliza atualmente?

Os Smartphones são uma Parte Central do Nosso Quotidiano

54%

utilizaram o smartphone todos os dias, nos últimos 7 dias

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone, n=1000
P18: Durante os últimos sete dias, quantos dias esteve online com...?

Os Smartphones estão Sempre Ligados e Sempre Consigo



78%

não saem de casa
sem o respetivo dispositivo

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P52: Em que medida é que está de acordo com cada uma destas afirmações? 2 Caixas Superiores; escala de 5 – concordo totalmente a 1 – discordo totalmente. "Não saio de casa sem o meu smartphone"

Os Smartphones são Utilizados em Toda a Parte



Local de Utilização

95%

Em casa



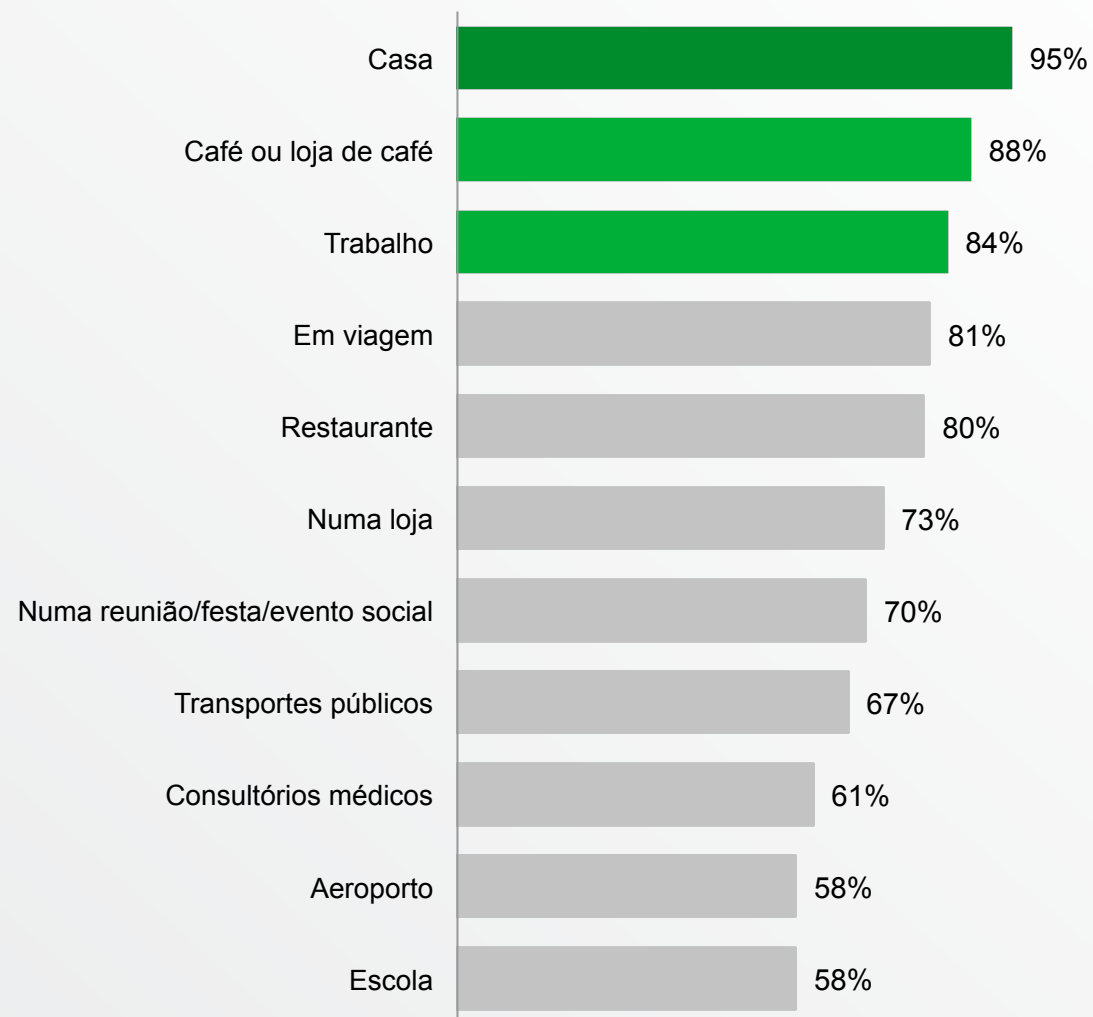
81%

Em viagem



73%

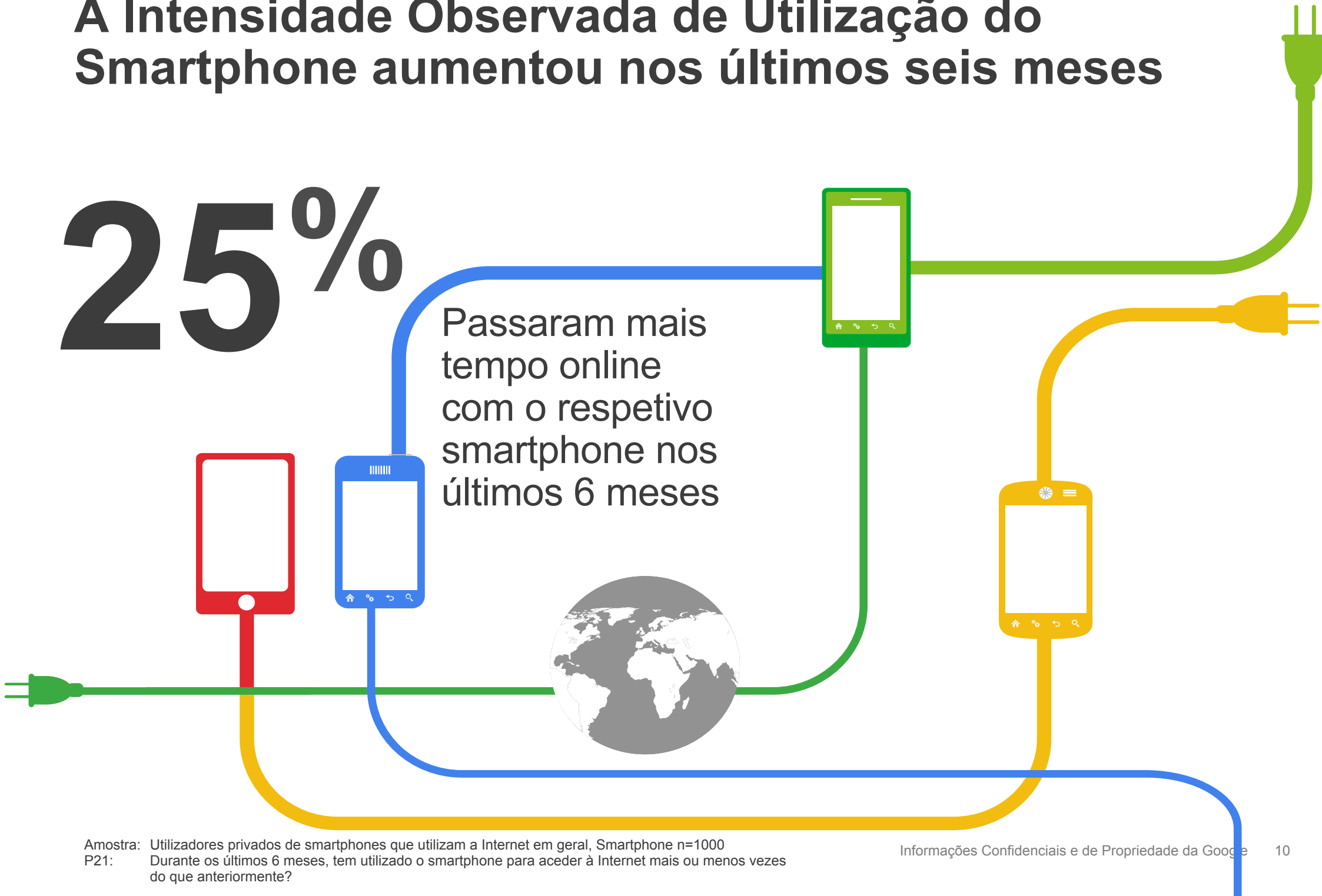
Numa loja



A Intensidade Observada de Utilização do Smartphone aumentou nos últimos seis meses

25%

Passaram mais tempo online com o respetivo smartphone nos últimos 6 meses



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P21: Durante os últimos 6 meses, tem utilizado o smartphone para aceder à Internet mais ou menos vezes do que anteriormente?

Os Smartphones Tornaram-se tão Importantes para os Consumidores que...

31%

preferiam desistir da **televisão** do que do smartphone



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000

P52: Em que medida é que está de acordo com cada uma destas afirmações? 2 Caixas Superiores; escala de 3 – totalmente de acordo totalmente a 1 – discordo totalmente. Preferia desistir da televisão do que do meu smartphone. "Preferia desistir da televisão/computador do que do smartphone"

OS SMARTPHONES
TRANSFORMARAM
**O COMPORTAMENTO
DOS CONSUMIDORES**



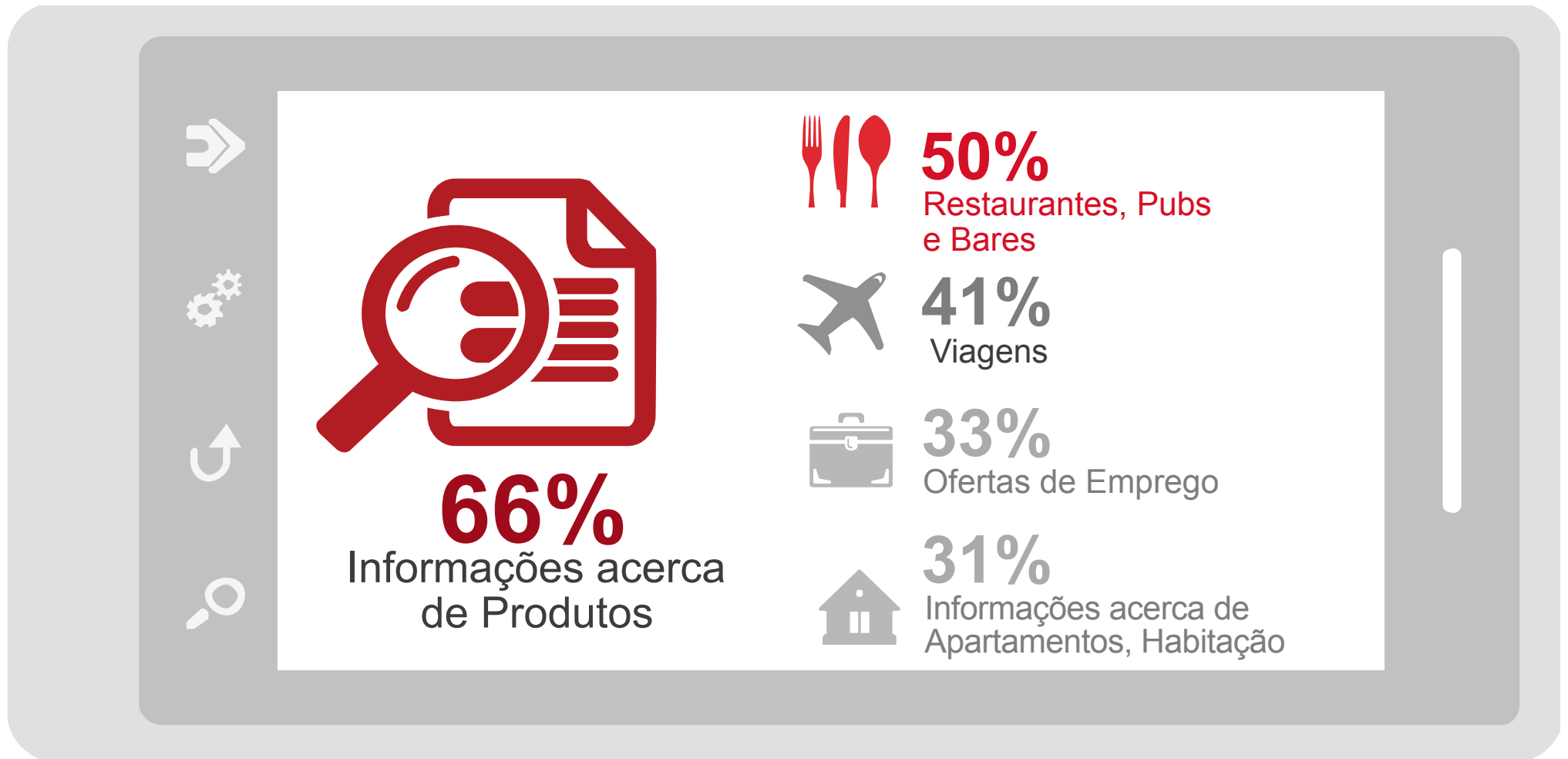
Os smartphones são um importante ponto de acesso para a Pesquisa



46%

efetua pesquisas
no smartphone
todos os dias

Os Smartphones Mantêm-nos Informados no Nosso Dia-a-Dia

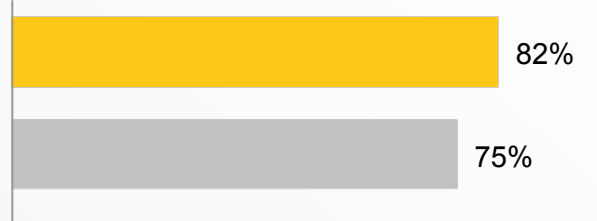


Os Smartphones são um Portal de Várias Atividades



88%
Comunicação

Utilizaram o email (enviaram ou leram emails)
Acederam a uma rede social (por exemplo, atualizaram uma mensagem de estado, verificaram mensagens ou consultaram páginas de amigos)



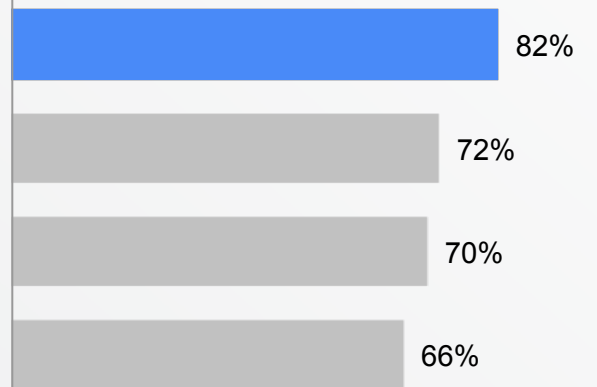
76%
Informação

Leram notícias em portais de jornais ou de revistas
Consultaram blogues em Websites ou quadros de mensagens



93%
Entretenimento

Fizeram pesquisas na Internet
Ouviram música
Jogaram jogos
Viram vídeos num Website de partilha de vídeos (por exemplo, YouTube.com)



A Utilização de Aplicações é Constante



24

aplicações instaladas em média

10

aplicações utilizadas nos últimos 30 dias

5

aplicações pagas instaladas em média

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n= 1000

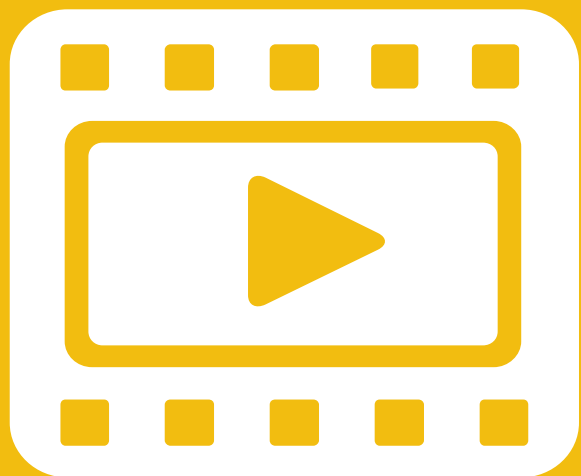
P24: Quantas aplicações tem atualmente no seu smartphone?

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que têm, no mínimo, uma aplicação no seu smartphone, n= 996

P25: E das aplicações atualmente instaladas no seu smartphone, quantas utilizou ativamente nos últimos 30 dias?

P26: E das aplicações atualmente instaladas no seu smartphone, quantas comprou por um determinado montante numa plataforma de distribuição de aplicações?

Os Utilizadores de Smartphones são Espectadores Ávidos de Vídeos



**CLIQUE PARA VER
UM VÍDEO**

78%

veem vídeos

18%

utilizam o vídeo pelo
menos uma vez por dia

Os Utilizadores de Smartphones Utilizam Frequentemente as Redes Sociais

84%

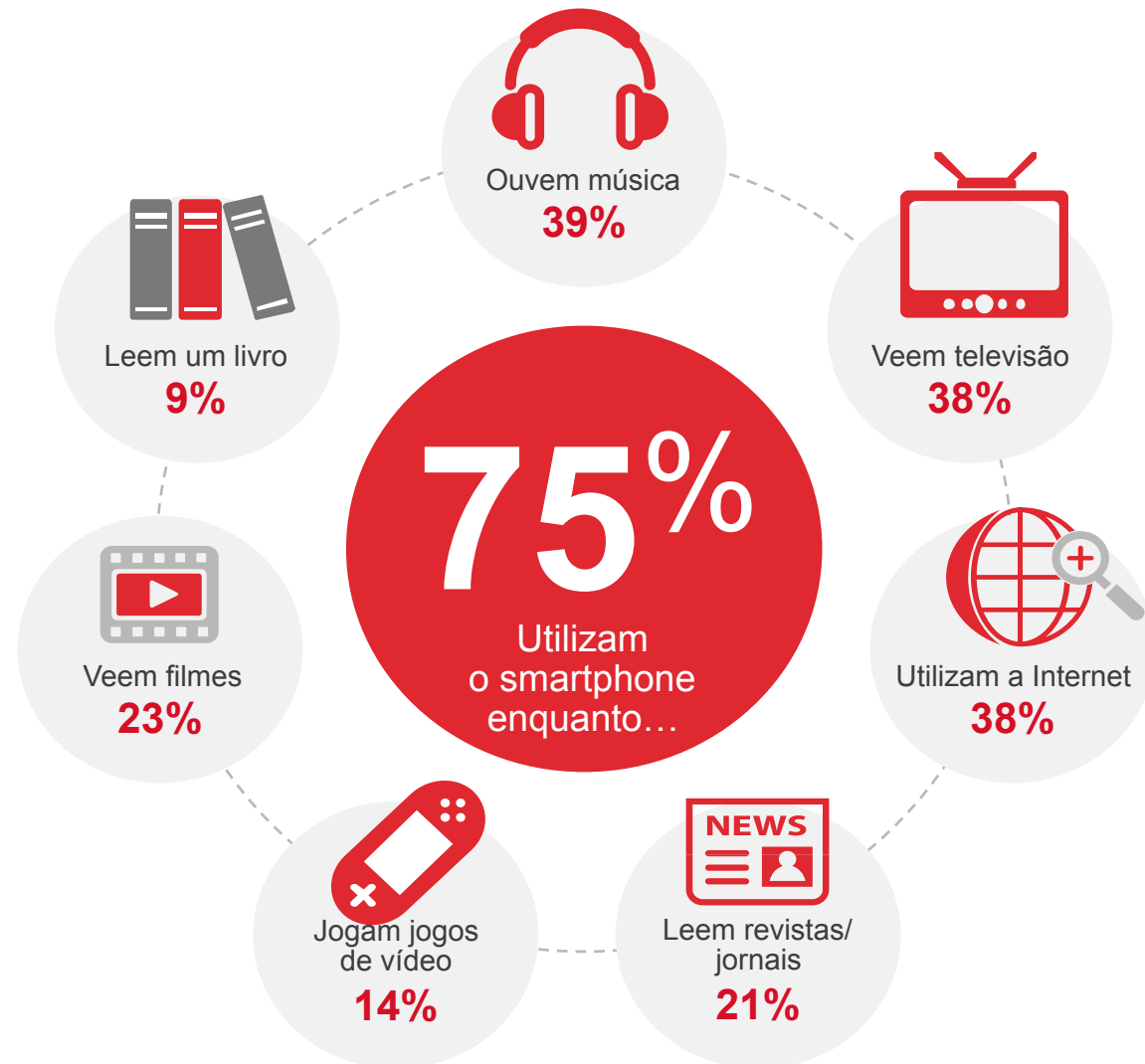
visitam as
redes sociais

44%

visitam as redes
sociais pelo menos
uma vez por dia

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P38: Com que frequência é que visita uma rede social (através de Websites ou aplicações) com o seu smartphone?

Os Smartphones são Utilizados Enquanto se Realizam Várias Tarefas com Outros Meios



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que estiveram online ontem com o smartphone, n= 1000

P22: Quando utiliza a Internet no seu smartphone, qual das seguintes atividades (se alguma) normalmente realiza ao mesmo tempo?

OS SMARTPHONES
AJUDAM OS
UTILIZADORES
A NAVEGAR NO MUNDO
À SUA VOLTA





90%

dos utilizadores de smartphones procuraram informações locais

83%

efetuaram uma ação como resultado disso

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P33: Com que frequência é que procura informações acerca de empresas ou serviços locais no seu smartphone? (Alguma Vez)

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que procuram informações, no mínimo, menos de uma vez por mês no smartphone, Smartphone n= 896

P34: Qual das seguintes ações realizou depois de ter procurado este tipo de informações (empresa ou serviços perto da sua localização)?

Procurar Informações Locais é uma Atividade Frequente em Smartphones



53%

Procuram informações locais pelo menos **uma vez por semana**



21%

Procuram informações locais **todos os dias**

Ações Realizadas pelos Utilizadores à Procura de Informações Locais



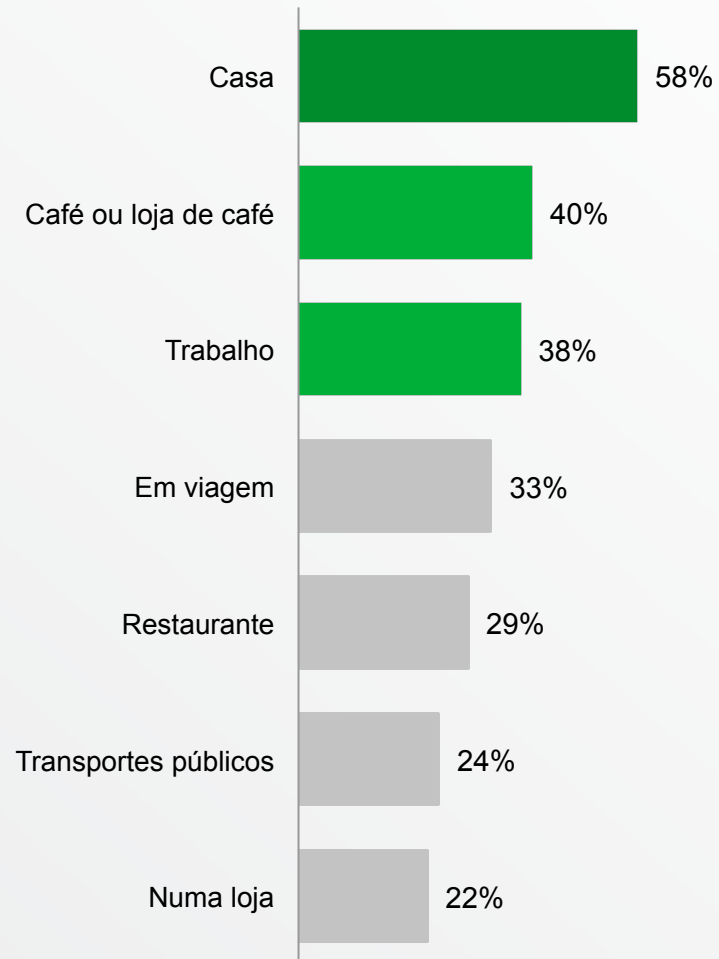
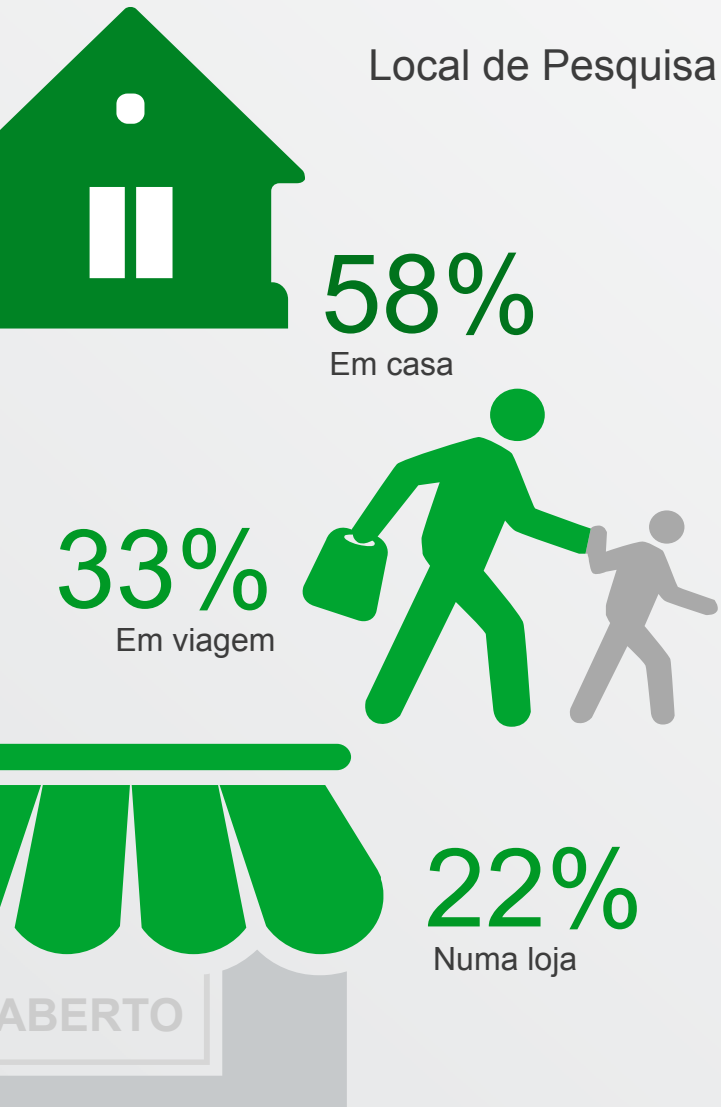
Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que procuram informações, no mínimo, menos de uma vez por mês no smartphone, Smartphone n= 896

P34: Qual das seguintes ações realizou depois de ter procurado este tipo de informações (empresa ou serviços perto da sua localização)?

**OS SMARTPHONES
ALTERAM OS HÁBITOS
DE COMPRA DOS
CONSUMIDORES**

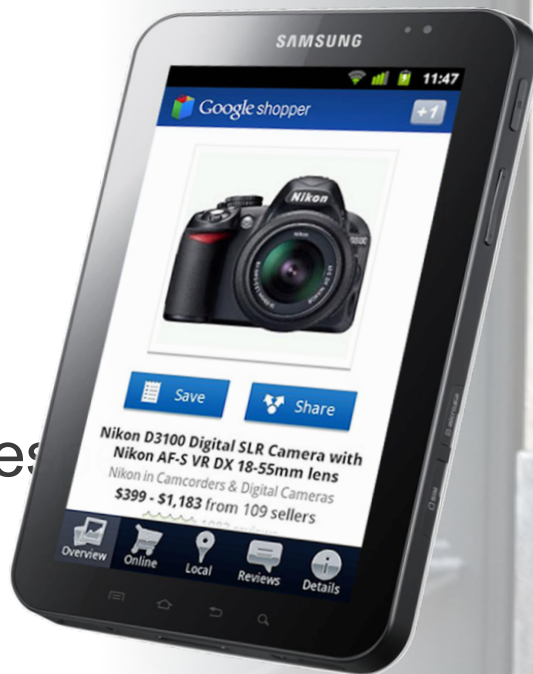


Os Smartphones Permitem aos Utilizadores Pesquisar Produtos A Qualquer Momento e Em Qualquer Local



79%

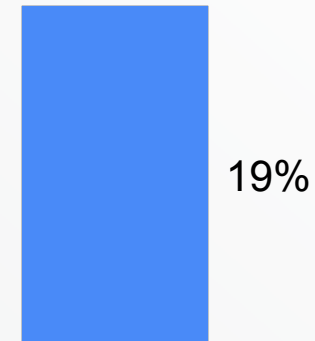
Pesquisaram um produto ou serviço no res telemóvel



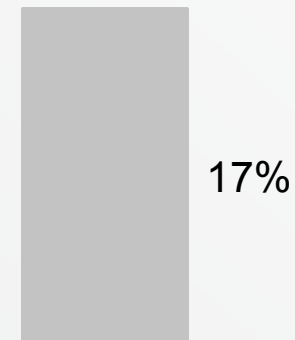
Os Smartphones são os Nossos Principais Companheiros de Compras



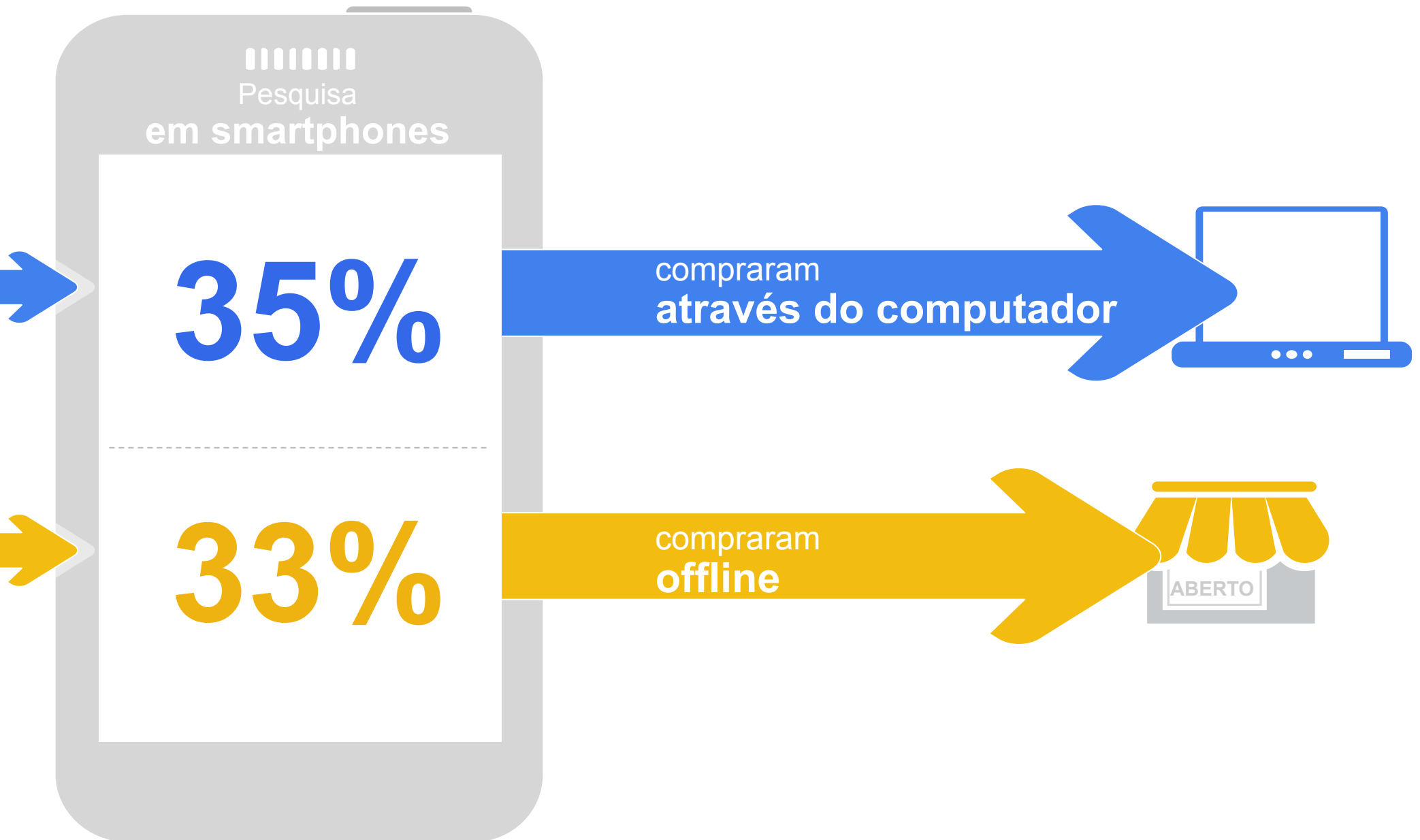
Mudei de ideias acerca de comprar um produto ou serviço numa loja como resultado de informações reunidas através do smartphone.



Mudei de ideias acerca de comprar um produto ou serviço online como resultado de informações reunidas através do smartphone.



As Pesquisas Iniciadas em Smartphones Conduzem a Compras em Vários Canais



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P48: Abaixo estão listados vários produtos ou serviços. Para cada um dos produtos ou serviços, indique a afirmação que lhe for aplicável.

Os Smartphones são um Ponto de Venda Emergente



21%

dos utilizadores de smartphones compraram um produto ou serviço no respetivo smartphone

53%

destes compradores em smartphones efetuaram uma compra no mês passado

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P44: Alguma vez comprou um produto ou serviço na Internet através do seu smartphone? Por produto ou serviço referimo-nos a tudo o que pode comprar, excluindo aplicações.

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que efetuaram compras na Internet através do smartphone n= 212
P45: Efetuou uma compra através do smartphone no mês passado?

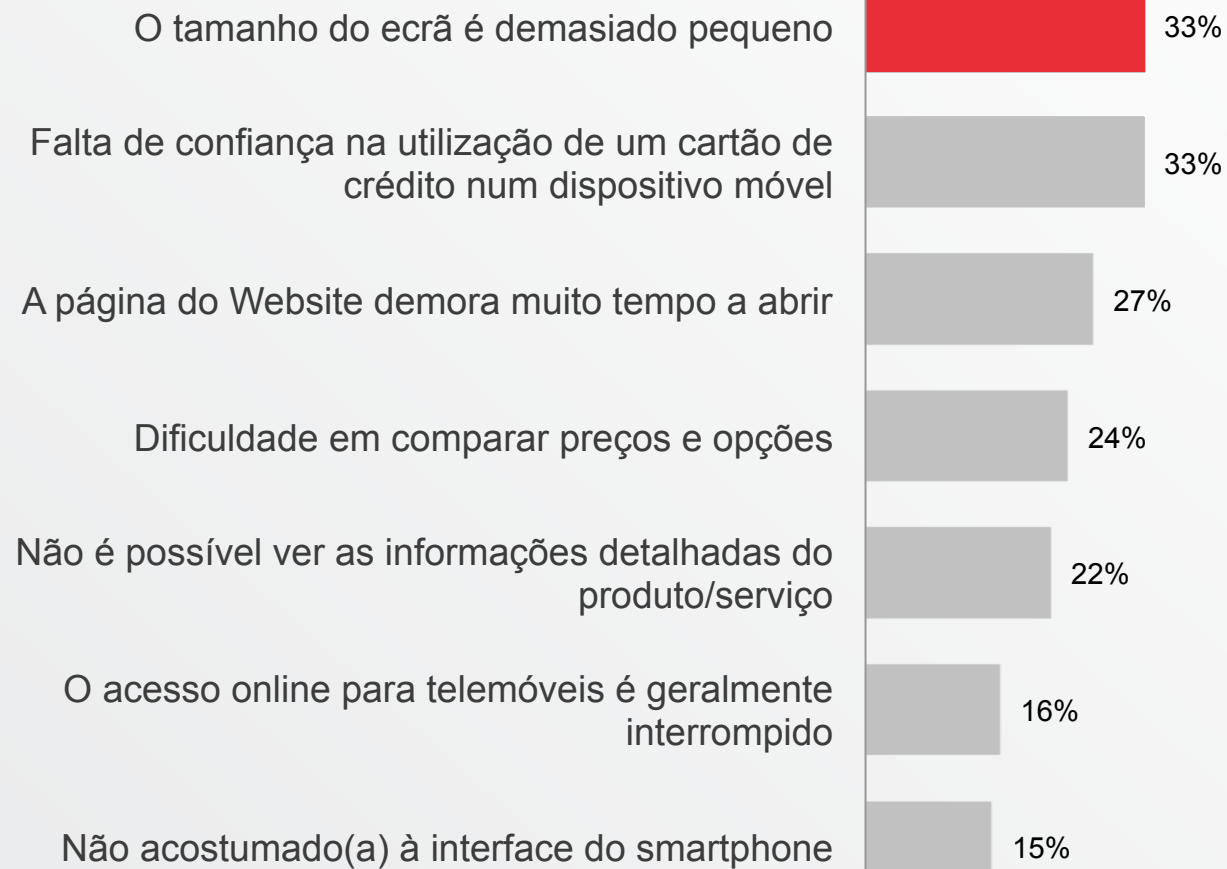
Os Compradores em Smartphones são Compradores Frequentes



47%

efetuem compras por telemóvel pelo menos uma vez por mês

Ainda Existem Barreiras para o Comércio em Telemóveis



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral e que NÃO efetuaram compras na Internet através do smartphone n= 788

P46: Por que não efetuou uma compra através do smartphone? – 7 Principais

Os Smartphones Ajudam os Anunciantes a Interagirem com os Clientes



A Exposição Offline do Anúncio Conduz à Pesquisa em Telemóveis

Localização do anúncio



65%

efetuaram uma
pesquisa no telemóvel
depois de verem
um anúncio



Televisão
59%



Lojas/empresas
57%



Revistas
51%



Cartazes/Painéis
Publicitários
47%

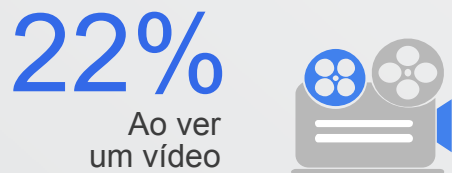
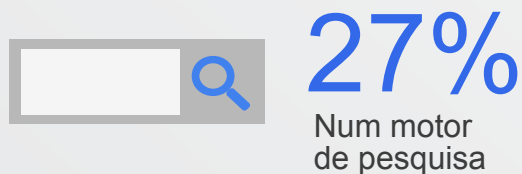
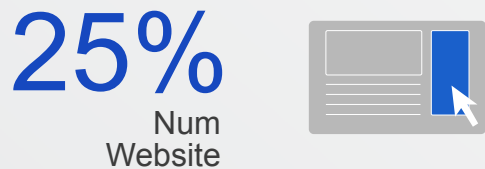
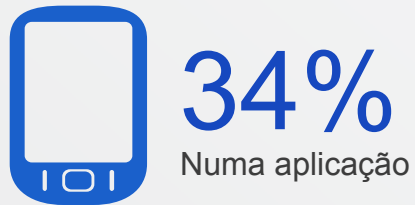


90%

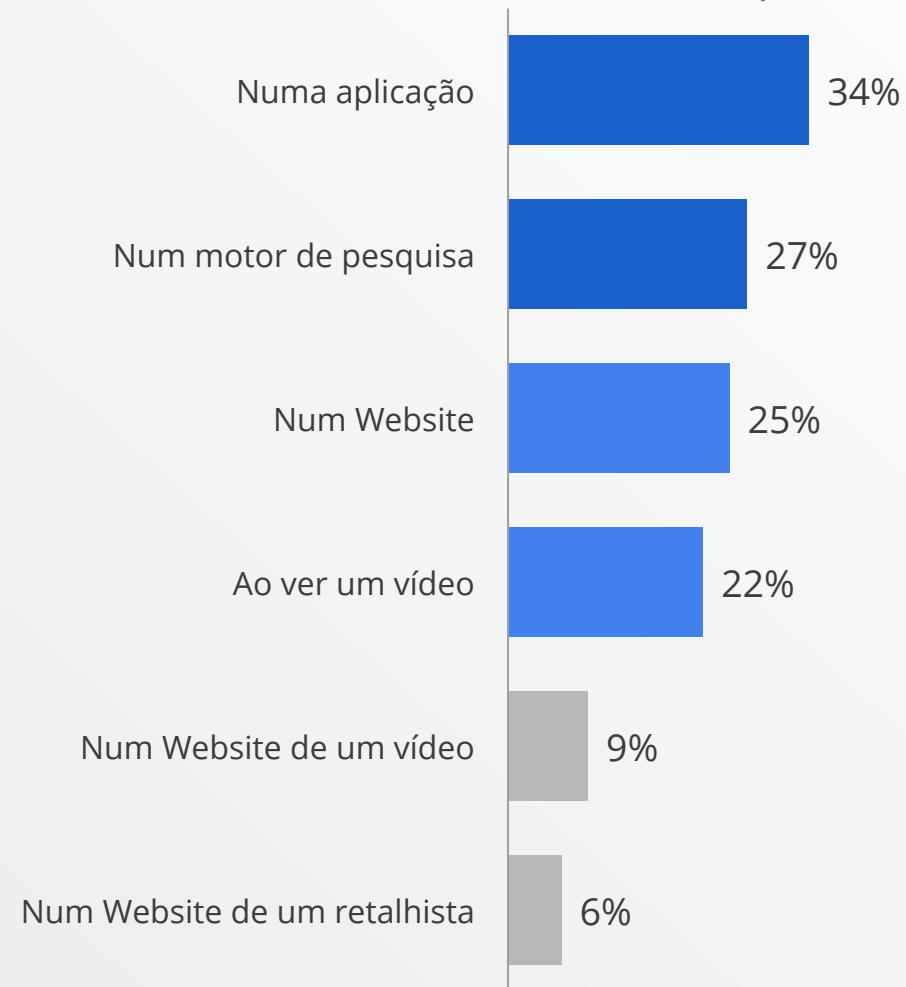
dos utilizadores de smartphones **reparam nos anúncios para telemóveis**

Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, Smartphone n=1000
P41: Com que frequência é que repara na publicidade quando está a utilizar o navegador ou uma aplicação no seu smartphone? (Alguma Vez)

Os Anúncios para Telemóveis Causam uma Boa Impressão



Onde São Visualizados os Anúncios para Telemóveis



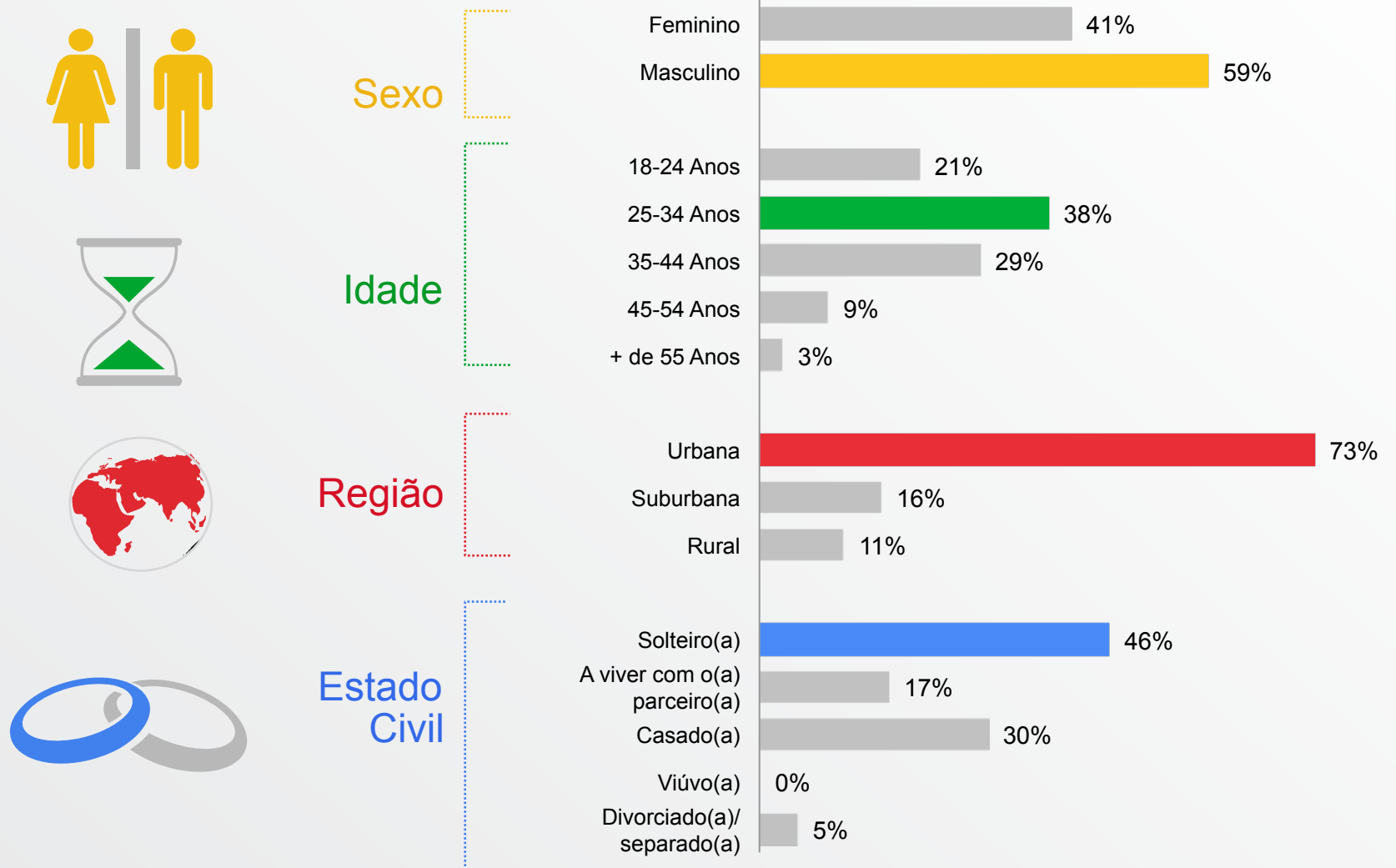
Contexto



Metodologia de Pesquisa

- Em parceria com a Ipsos MediaCT, entrevistámos um total de 1000 adultos portugueses online (18-64 anos) que se identificaram como utilizadores de smartphones para aceder à Internet
- A distribuição é efetuada de acordo com um estudo nacional representativo e os dados são ponderados com base na idade, no sexo, na região, na marca do smartphone, na frequência de utilização da Internet no telemóvel e na utilização do tablet
- Um smartphone é definido como "um telemóvel que oferece capacidades avançadas, frequentemente com funcionalidades ou capacidades semelhantes às de um PC para transferir aplicações"
- Os inquiridos responderam a diversas perguntas acerca da utilização do dispositivo, pesquisa para telemóveis, vídeo, redes sociais, Web e comportamento do comércio e publicidade para telemóveis
- As entrevistas foram realizadas no Primeiro Trimestre de 2013

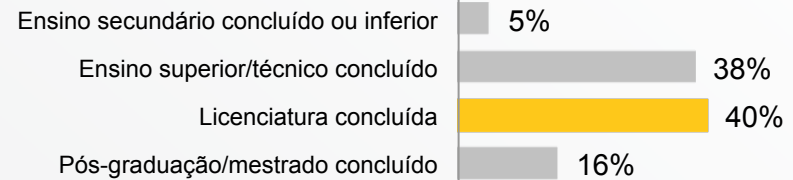
Dados Demográficos



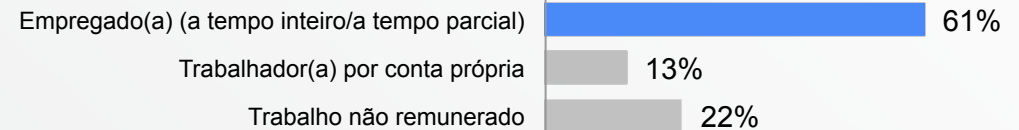
Dados Demográficos



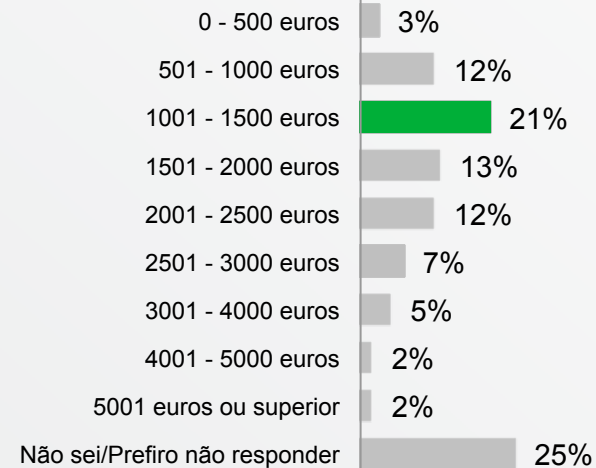
Educação



Situação Profissional



Rendimento



Amostra: Utilizadores privados de smartphones que utilizam a Internet em geral, n= 1000

D4. Qual o nível de educação mais elevado que concluiu? D5. Qual das opções seguintes melhor descreve a sua situação profissional? D8. Qual destes intervalos de rendimento se aproxima mais do rendimento total (anual) do seu agregado familiar antes das deduções do IVA, Segurança Social, regimes de pensões, etc.?