

# Economia Digital em Portugal

Edição 2020

/Administration  
/Human Resource  
/Accounting  
/Finance  
/Marketing  
/Publicity  
/Information  
/Research  
/Business  
/Development  
/Engineering  
/Manufacturing  
/Planning

INTERNET

ELECTRONICS

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET PELOS CONSUMIDORES: PRINCIPAIS DESTAQUES



## POPULAÇÃO PORTUGUESA MAIS DIGITAL

- A utilização da Internet continuou a crescer ao longo dos últimos anos e, em 2019, a penetração atingiu os 3/4 dos portugueses. Já considerando o efeito da Pandemia prevê-se que em 2020 a penetração da internet atinja os 81% da população.
- O Norte, Centro e Alentejo são as regiões do país que apresentam as menores taxas de penetração na utilização da internet.

## E-COMMERCE: ACELERAÇÃO PROVOCADA PELA PANDEMIA COVID-19

- Mais de metade dos utilizadores de internet já fez compras online (51%) em 2019, estimando-se que, esse valor cresça para 57% em 2020, devido à pandemia.
- A pandemia é também responsável pela alteração de comportamentos de compra online:
- cerca de 60% dos compradores online afirmam ter aumentado o valor das suas compras através da internet.
- a intensidade de compras na Internet aumentou com 73% dos compradores online a fazer em média mais do que 3 a 5 vezes compras por mês.
- compra-se agora mais em lojas online portuguesas e menos em sites estrangeiros. O que terá também a ver com a existência de mais lojas online portuguesas.
- Nas categorias de compras online destacam-se agora as “refeições entregues ao domicílio”, que no ano anterior não tinham expressão, e os “produtos alimentares e bebidas”, que este ano refletem a alteração comportamental dos portugueses provocada pela pandemia. Também as categorias de equipamentos para utilizar em casa – tanto informáticos, como eletrodomésticos - registaram crescimentos acentuados. Nos serviços digitais destacou-se a categoria Filmes e as Séries.
- A experiência de compra online é determinante para as lojas portuguesas evoluírem e captarem cada vez mais consumidores online, quer em Portugal, quer fora do país. A eficácia das modalidades de pagamento, o conteúdo e transparência da informação, os métodos de entrega e o carrinho de compras flexível e intuitivo das lojas portuguesas, são considerados muito bons, demonstrando a evolução das lojas nacionais nestas áreas.
- Os compradores online em Portugal, na sua grande maioria, confiam nos serviços digitais e nas lojas online, existindo cada vez menos receio na sua utilização.
- As entregas em períodos horários definidos e as entregas no mesmo dia ou no dia seguinte, são consideradas muito relevantes pelos portugueses.
- Os pagamentos por referência Multibanco continuam a ser o método preferido dos portugueses, mas verifica-se já o crescimento do MBWay e de outras “wallets” eletrónicas.
- O Estudo da ACEPI/IDC estima que o valor do comércio eletrónico B2C (compras realizadas por consumidores portugueses) tenha ultrapassado os 6 mil milhões de euros em 2019, representando atualmente 2,9% do valor do PIB. Para 2020, estima-se que o valor do B2C alcance quase os 8 mil milhões de euros.

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET PELAS EMPRESAS: PRINCIPAIS DESTAQUES



## EMPRESAS PORTUGUESAS REFORÇAM PRESENÇA NA INTERNET

- A percentagem de empresas com presença na Internet é agora 60% do número total de empresas, sendo que no estudo anterior apenas 40% das empresas tinham presença online. Este crescimento, muito significativo, deve-se sobretudo ao aumento da presença na internet das micro e pequenas empresas (que representam a maioria do tecido empresarial português), face ao ano anterior, respetivamente de 30% para 48% e de 53% para 76%.
- A escolha do domínio .pt pretende, maioritariamente, identificar que a origem da empresa e/ou a origem dos seus produtos ou serviços é portuguesa.
- Das empresas com presença na internet, 82% afirmou possuir um domínio próprio e 76% referiu ter um ou mais websites desenvolvidos. O crescimento do volume das empresas com página nas redes sociais, face ao ano anterior, é significativo, situando-se atualmente nos 76%. Metade das empresas tem presença em Marketplaces, revelando-se ser esta uma abordagem comercial interessante, sobretudo para as pequenas empresas.

## AS EMPRESAS PORTUGUESAS E O ECOMMERCE COMO ALAVANCA DE CRESCIMENTO E INTERNACIONALIZAÇÃO

- Quando se trata de comércio eletrónico, a taxa de empresas de grande dimensão que vende online situa-se nos cerca de 52%. (27% para o total de empresas).
- Quando questionadas sobre a perspetiva de evolução do comércio eletrónico, cerca de metade das empresas referiu que prevê um crescimento.
- As empresas que têm o comércio eletrónico como uma forma de exportar online os seus produtos e serviços, indicaram que os países que possuem um maior peso no volume do comércio eletrónico, são a Espanha e a França, com um peso próximo dos 40%, logo seguidos do Reino Unido e dos PALOP.
- A grande maioria das empresas que realiza comércio eletrónico ainda não integra a loja física com a loja online, mas cerca de 25% das empresas já faz esta integração.
- O investimento das empresas em marketing online continua a crescer, sendo os canais mais utilizados e com maior taxa de satisfação as redes sociais, o e-mail e a publicidade em motores de pesquisa.
- O Estudo da ACEPI/IDC estima que o valor do comércio eletrónico B2B/B2G em Portugal (vendas de empresas a outras empresas ou ao Estado) ultrapasse os 103 mil milhões de euros em 2020.

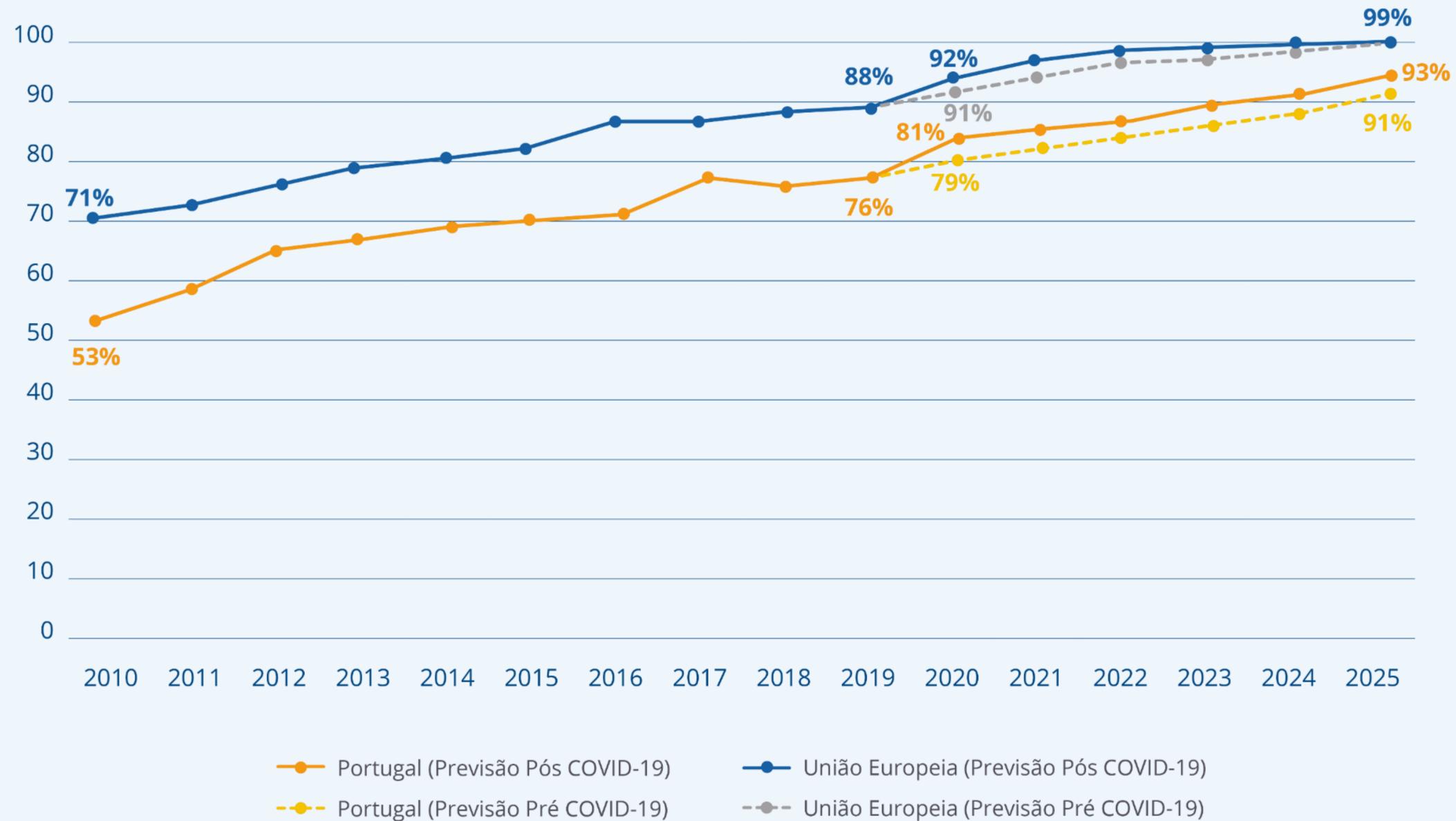
# Economia Digital em Portugal

Utilização da Internet



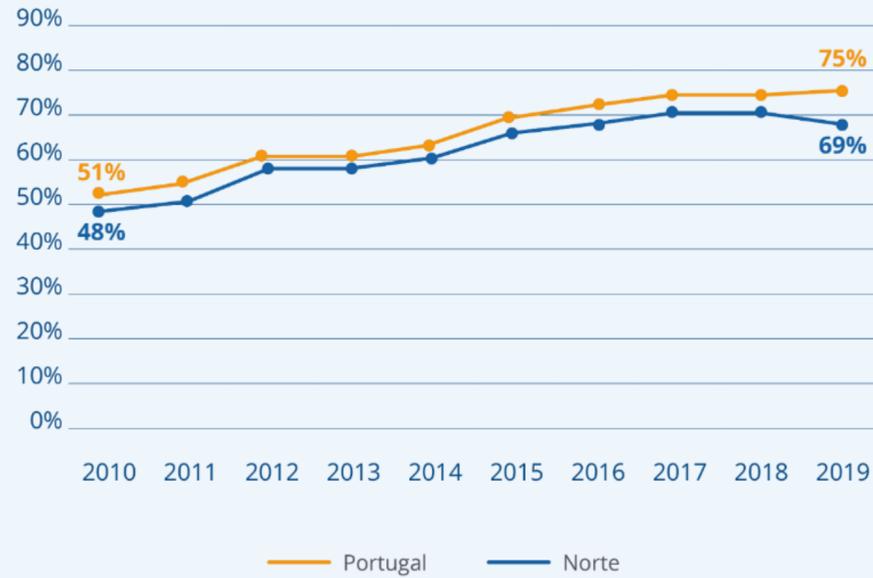
## Penetração de internet em Portugal mais próxima da média europeia

Aceleração do crescimento a partir de 2020 devido ao impacto da pandemia COVID-19

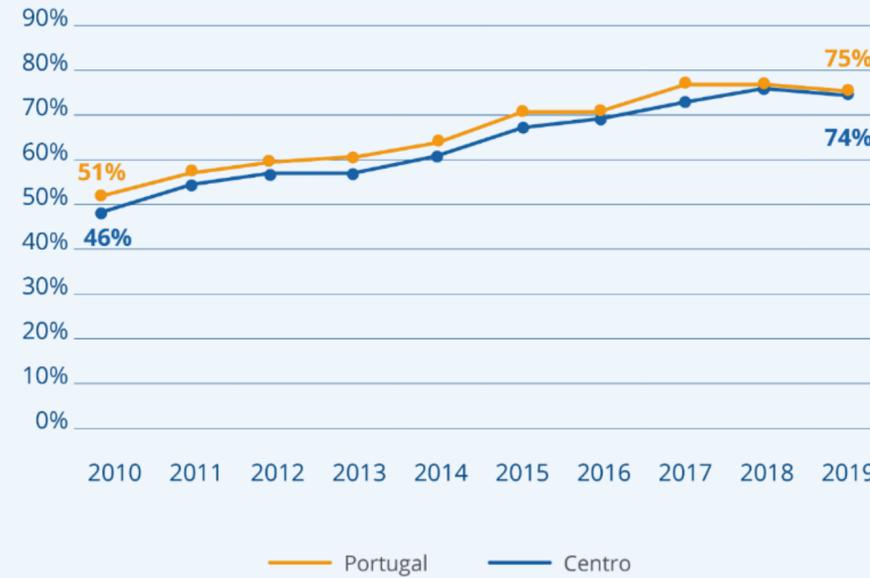


# Maior penetração da internet em Lisboa e nas regiões autónomas

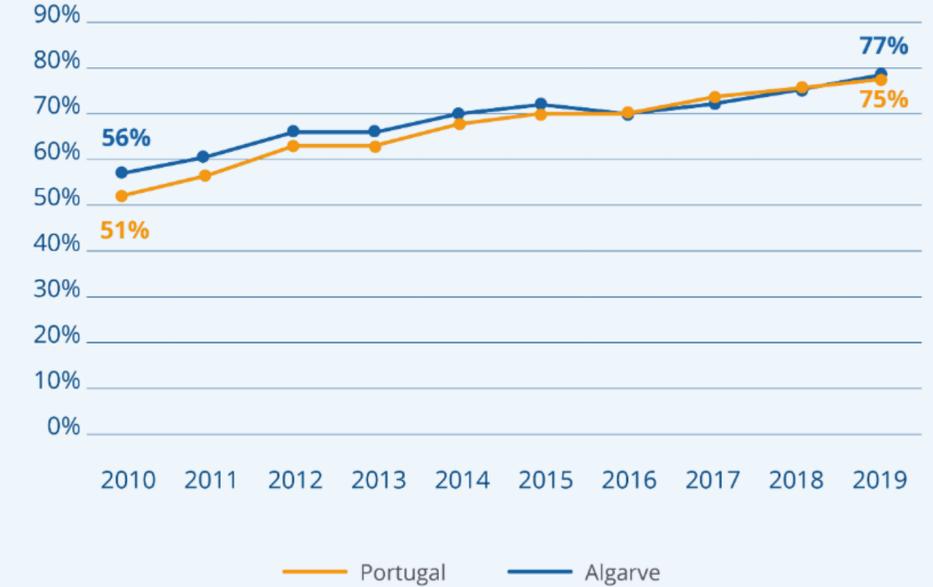
### Norte



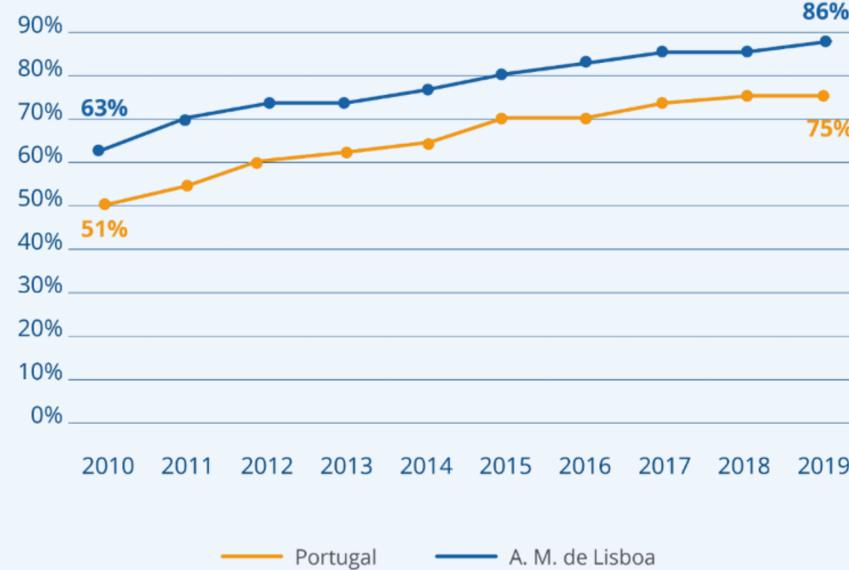
### Centro



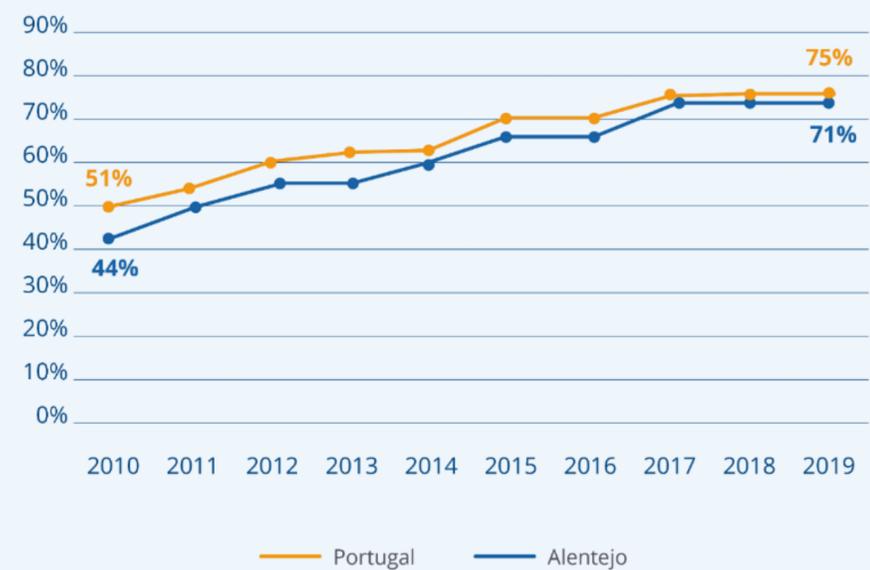
### Algarve



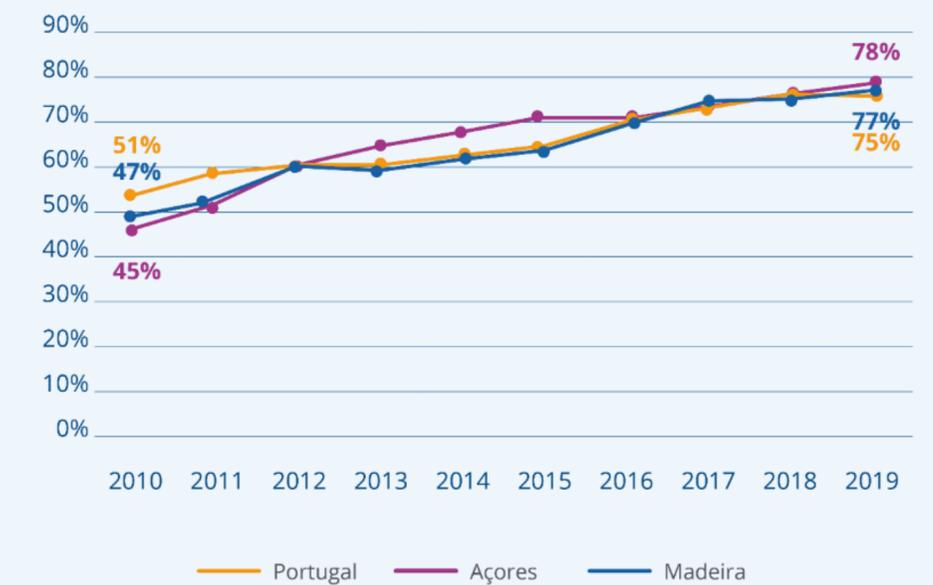
### Área Metropolitana de Lisboa



### Alentejo

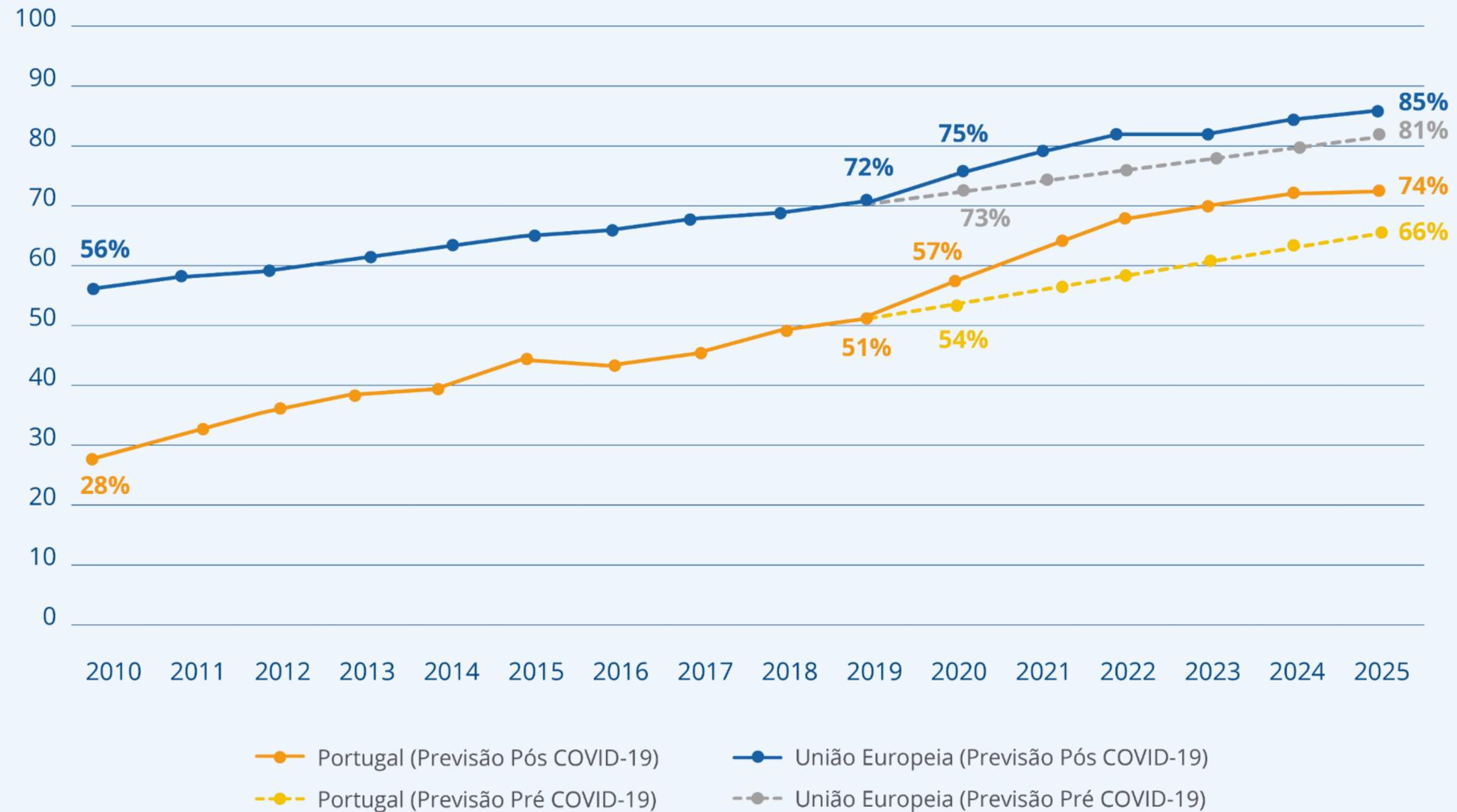


### Regiões Autónomas



## 51% dos internautas portugueses fizeram compras online em 2019

Aceleração do crescimento a partir de 2020 devido ao impacto da pandemia COVID-19

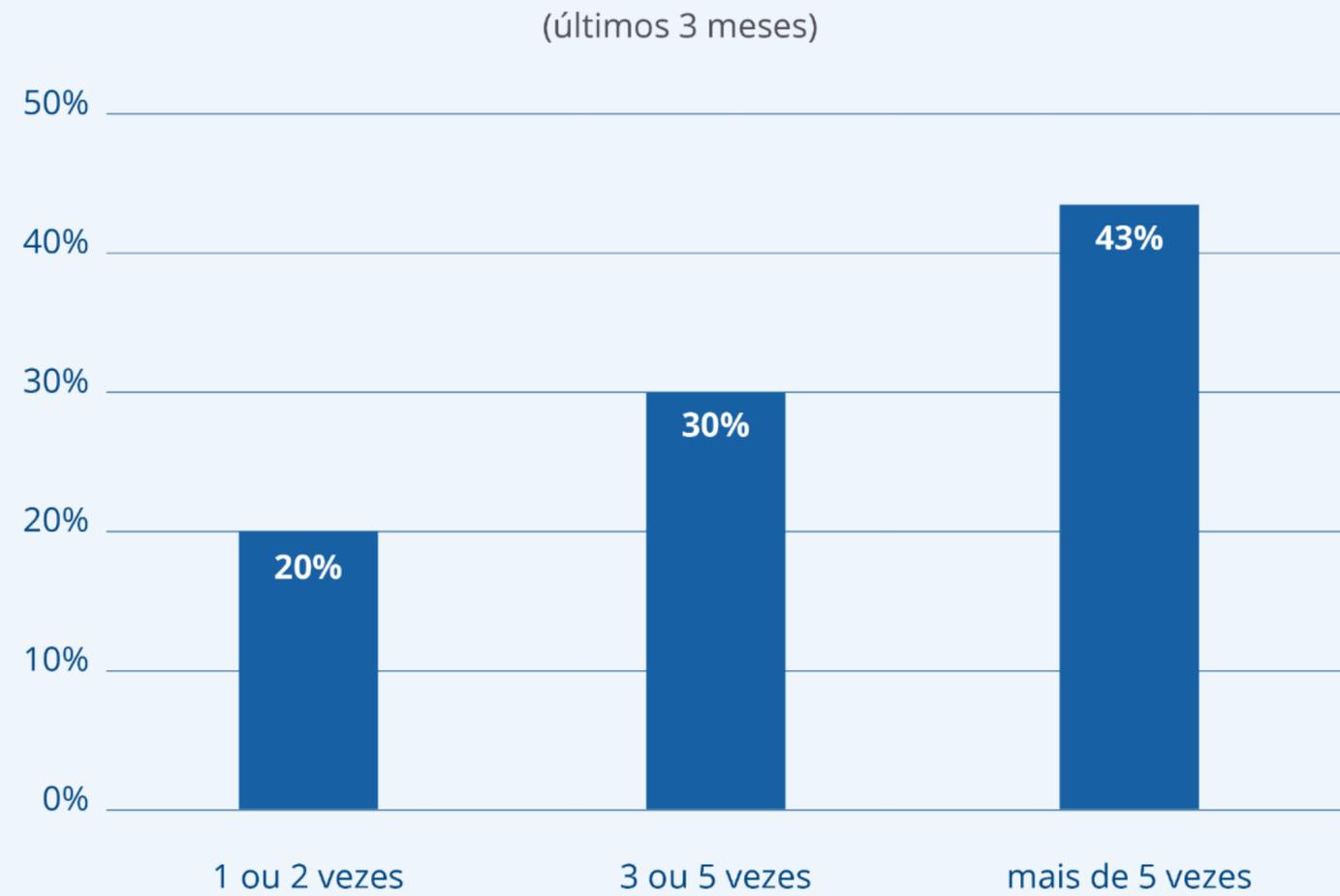


# Economia Digital em Portugal

Inquérito Consumidores

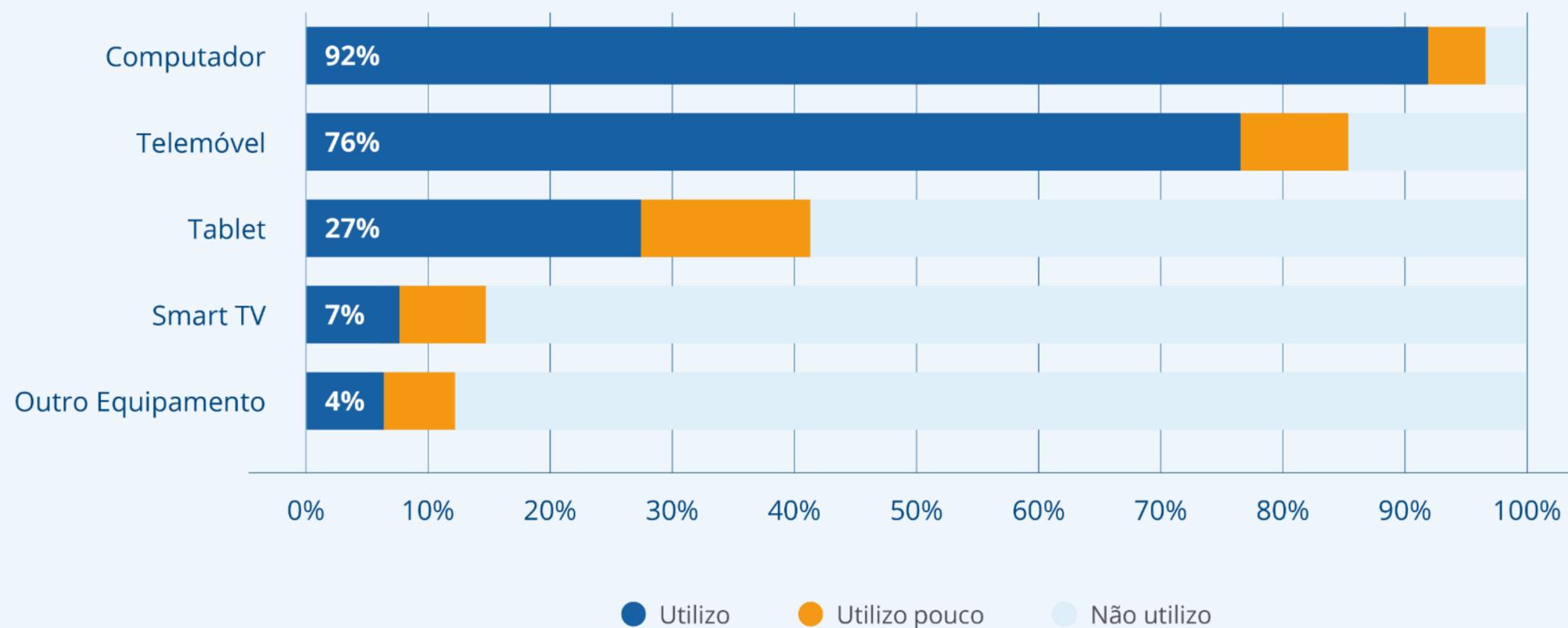


73% fizeram em média mais do que uma compra por mês, nos últimos 3 meses



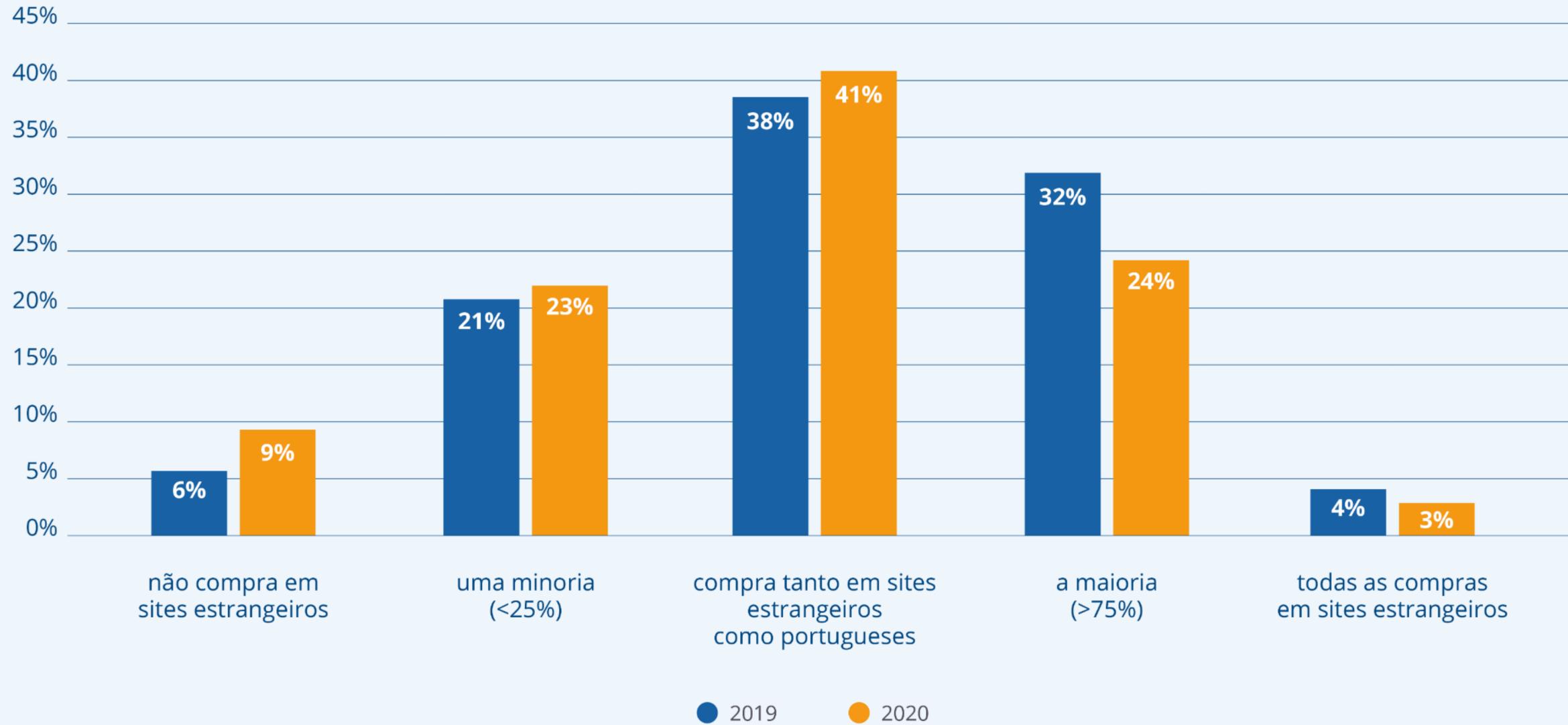
## Equipamentos utilizados para as compras na internet

O computador é o equipamento mais utilizado para fazer compras na Internet



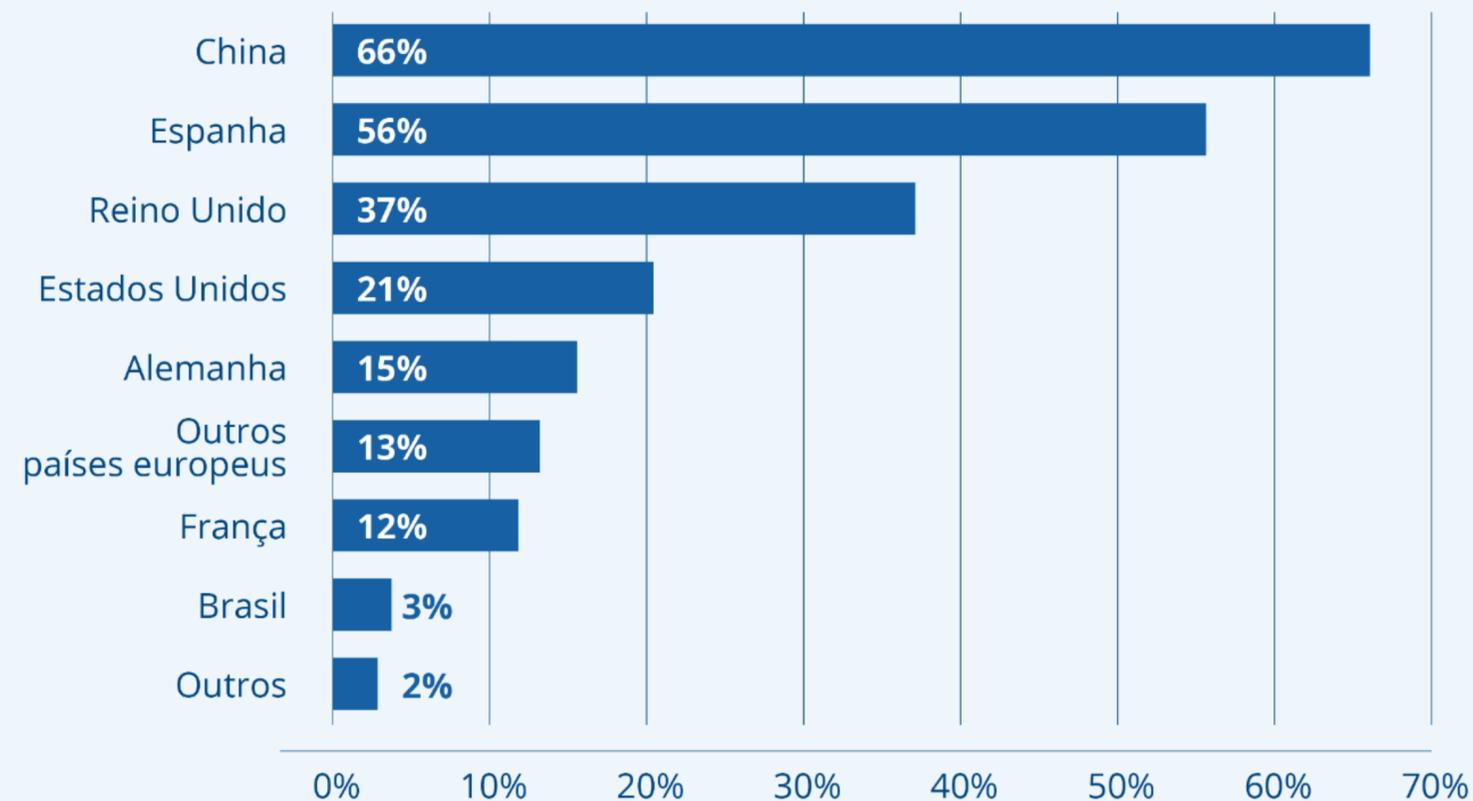
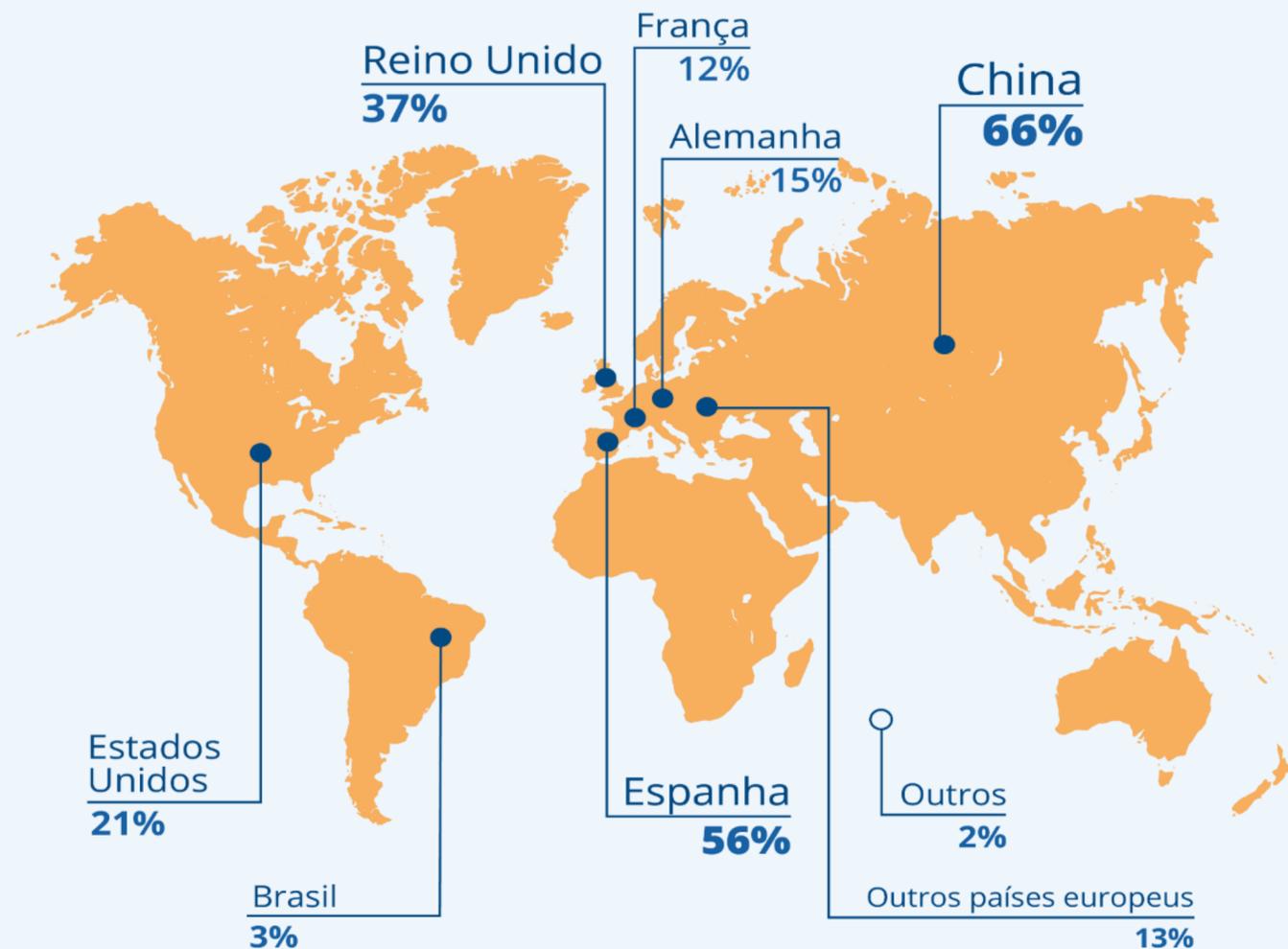
## Compras no estrangeiro (2020 vs 2019)

Pandemia e um maior número de lojas online portuguesas com qualidade origina redução de compras em sites estrangeiros



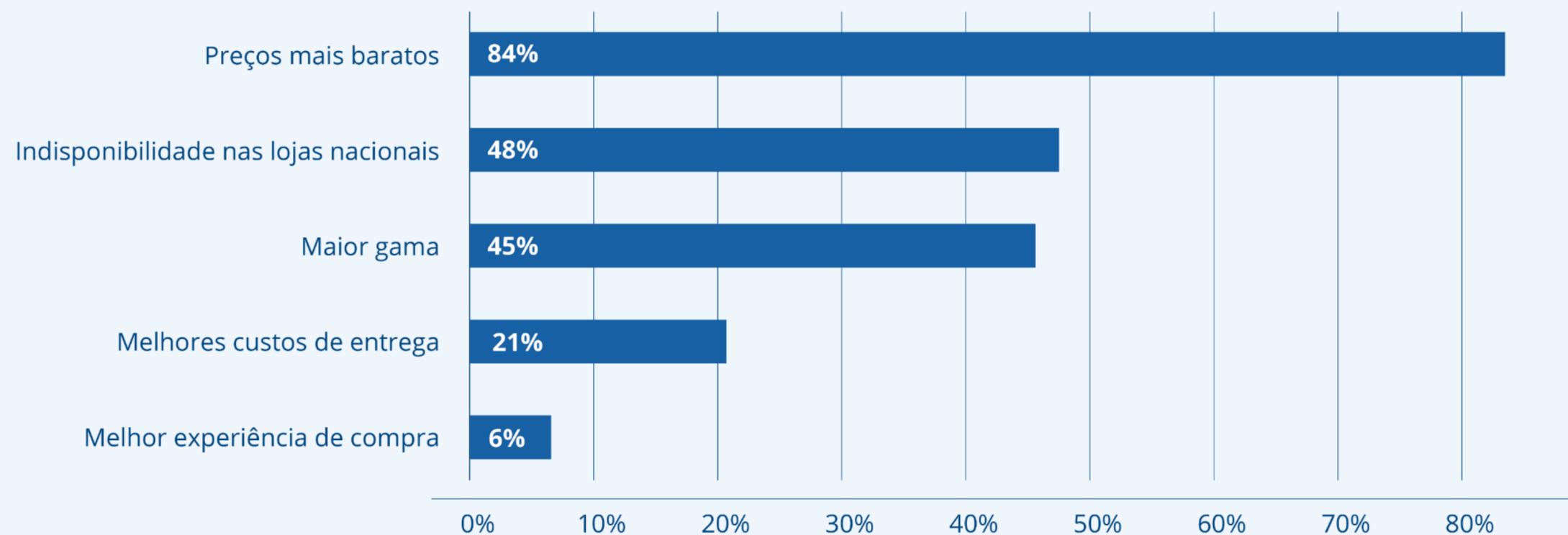
## Compras no estrangeiro

China destaca-se, seguido da Espanha e Reino Unido



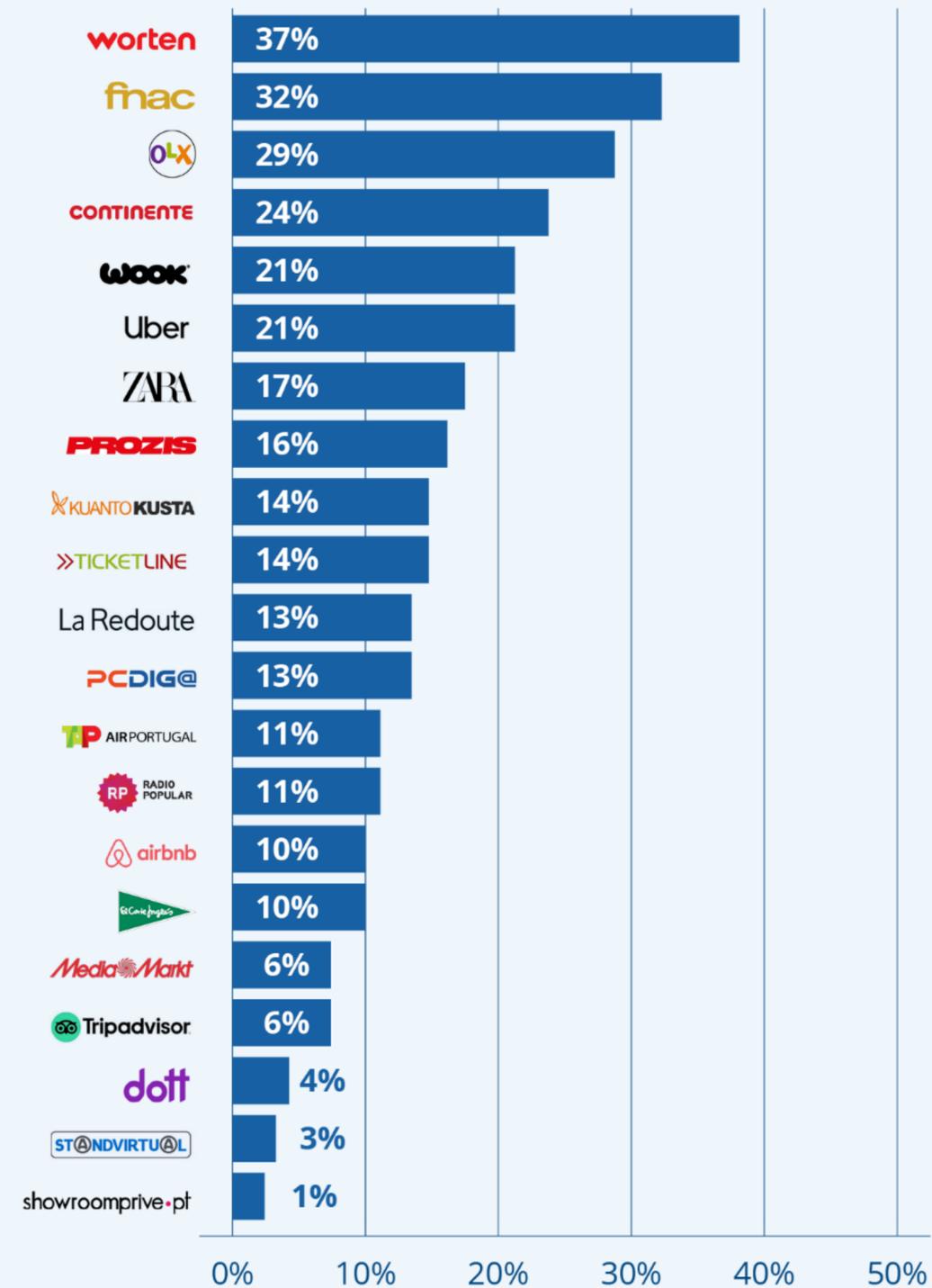
## Compras no estrangeiro

Preço e a disponibilidade de alguns produtos são as principais razões para comprar fora de Portugal



## Lojas online preferidas (com presença em Portugal)

Top 5 liderado pela Worten, seguido pela Fnac, OLX, Continente e Wook



Fonte: IDC, Inquérito a consumidores de internet em Portugal, 2020 (1000 respostas).

As percentagens indicam a proporção de inquiridos que selecionou o site em questão. Escolha múltipla.

Produtos de Distribuição Física



**59%**  
Roupa e acessórios



**47%**  
Equip. móveis  
e acessórios



**40%**  
Equip. informático  
e electrónico



**39%**  
Refeições  
preparadas entregues  
ao domicílio



**37%**  
Livros



**31%**  
Perfumaria  
e cosmética



**27%**  
Artigos de decoração  
e outros para o lar



**24%**  
Electrodomésticos



**24%**  
Equip. desporto  
e atividades ao  
ar livre



**24%**  
Produtos  
alimentares ou  
bebidas



**17%**  
Alimentos e  
outros produtos  
para animais



**17%**  
Brinquedos e  
artigos para  
bebés



**17%**  
Papellaria  
e material de  
escritório



**10%**  
Medicamentos



**6%**  
Filmes | CD's |  
Software

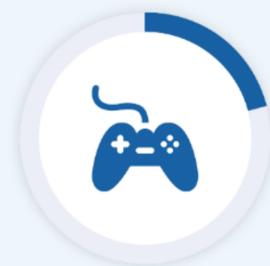


**4%**  
Jornais | Revistas

### Conteúdos eletrónicos para download ou subscrição



**28%**  
Filmes e Séries



**21%**  
Jogos online



**21%**  
Formação online



**17%**  
Mobile apps



**14%**  
Música digital



**12%**  
Software



**9%**  
Jornais | Revistas |  
Outros



**9%**  
Livros digitais

## Serviços



**44%**  
Alojamento



**36%**  
Serviços de  
telecomunicações



**33%**  
Bilhetes de  
transportes



**32%**  
Serviços públicos



**25%**  
Serviços financeiros



**24%**  
Serviços Taxi  
ou Uber



**22%**  
Serviços saúde



**22%**  
Bilhetes  
espectáculos

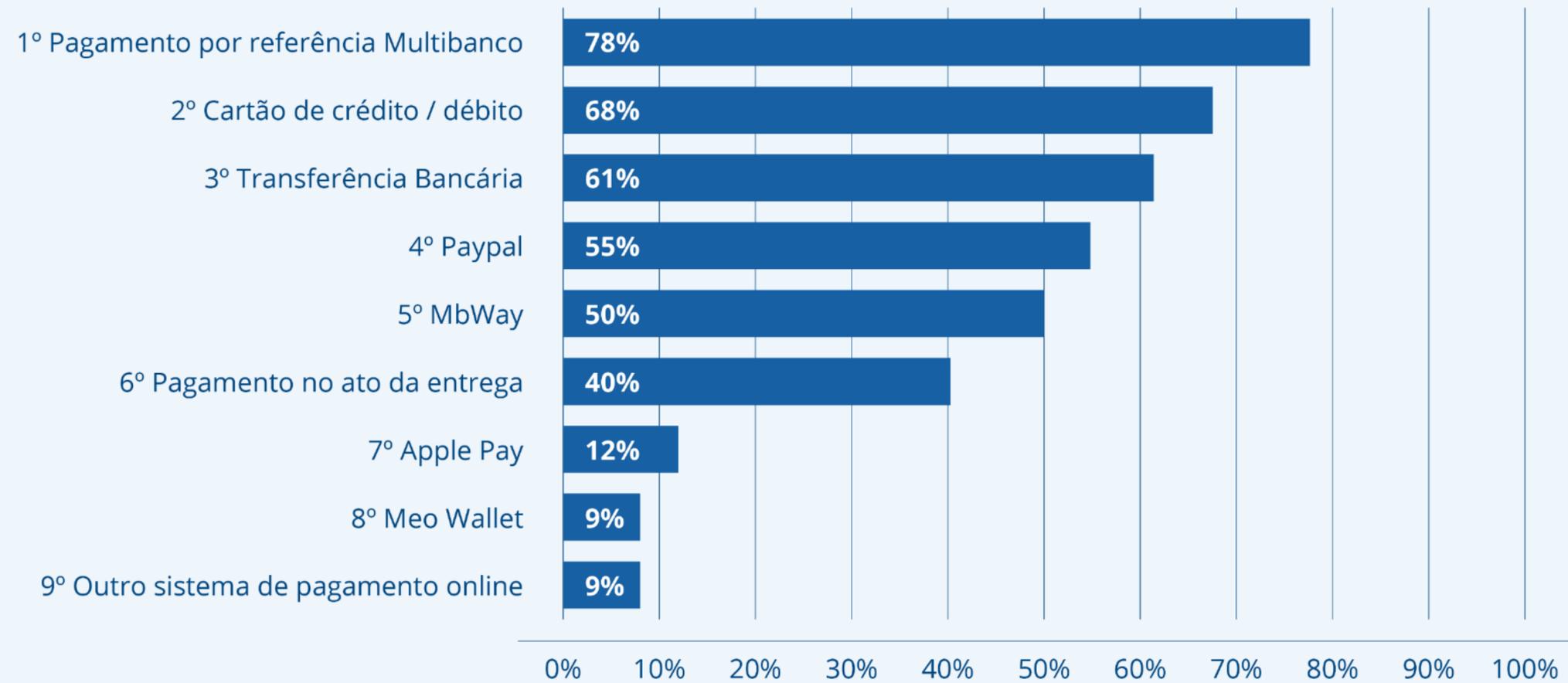


**20%**  
Pagamento de  
estacionamento



**10%**  
Serviços educação

## Métodos de pagamento preferidos

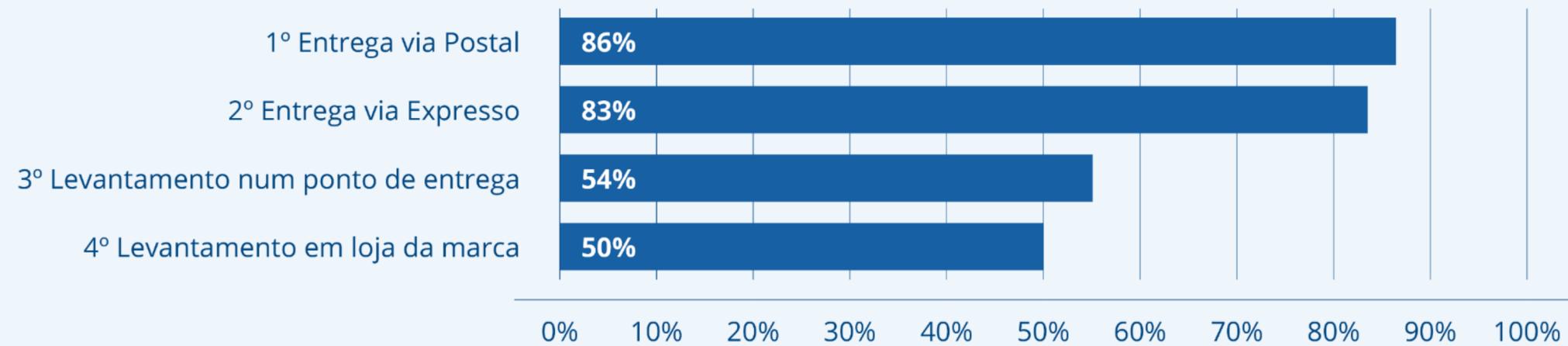


Fonte: IDC, Inquérito a consumidores de internet em Portugal, 2020 (1000 respostas)

Foi solicitado aos inquiridos que ordenassem os diferentes métodos de pagamento de acordo com a sua preferência. A ordem apresentada é o resultado médio ponderado e a % indica a percentagem de inquiridos que selecionaram o método de pagamento como fazendo parte das suas preferências.

## Modalidades de entrega preferidos

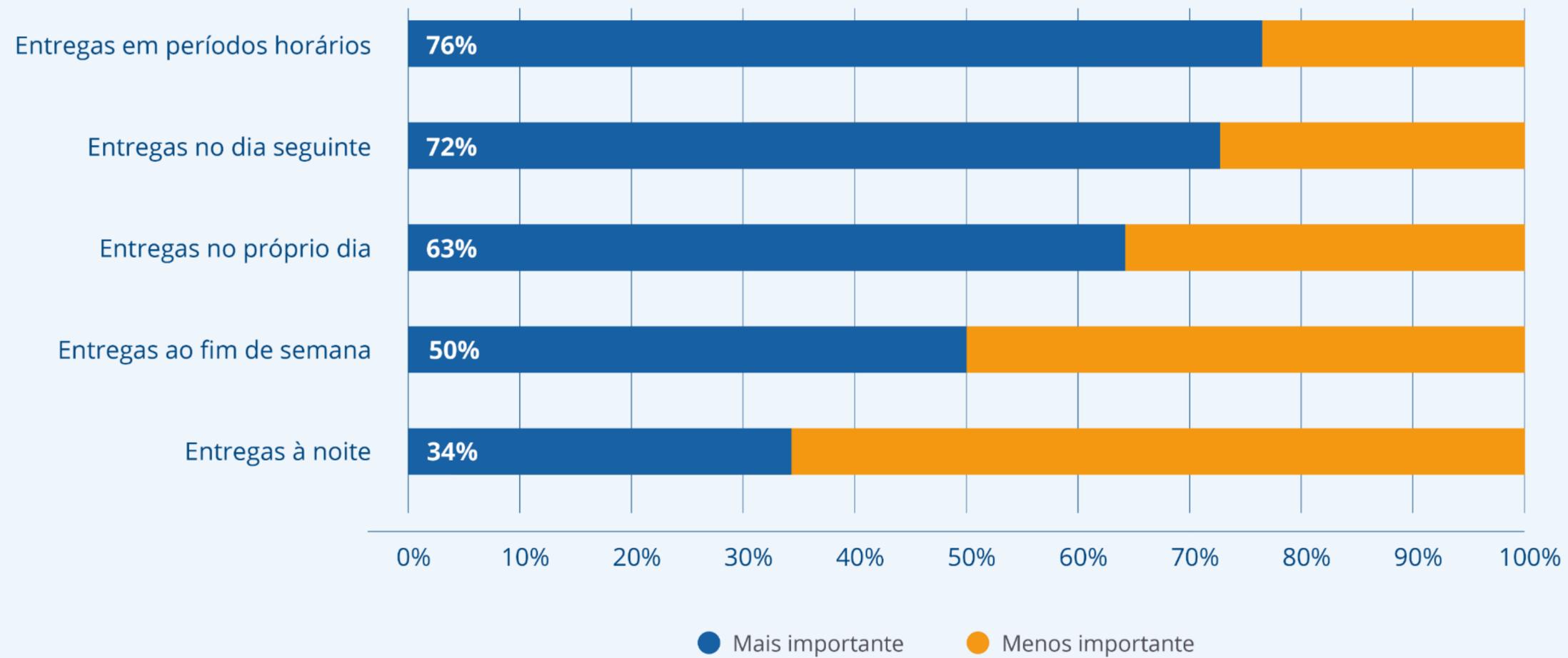
A entrega via Postal ou via Expresso são as modalidades de entrega preferidas dos Portugueses



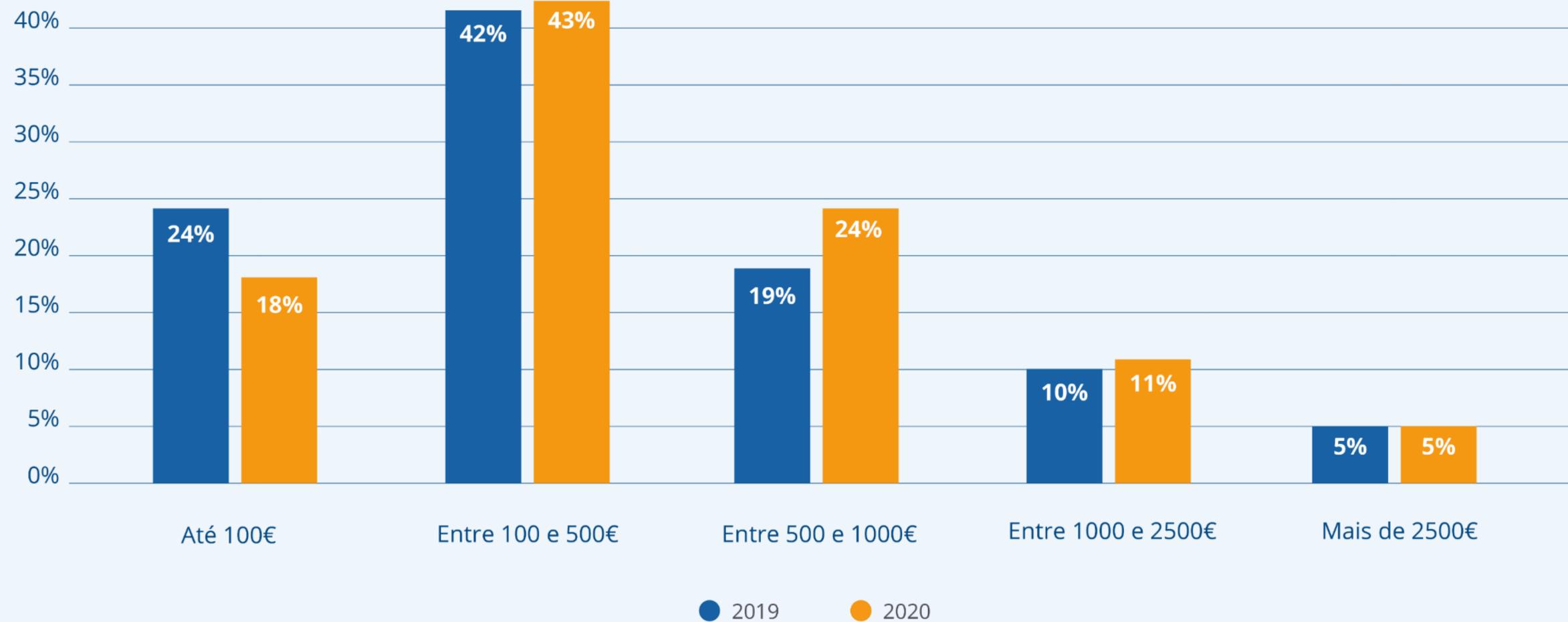
Fonte: IDC, Inquérito a consumidores de internet em Portugal, 2020 (1000 respostas)

Foi solicitado aos inquiridos que ordenassem os diferentes métodos de entrega de acordo com a sua preferência. A ordem apresentada é o resultado médio ponderado e a % indica a percentagem de inquiridos que selecionaram o método de entrega como fazendo parte das suas preferências.

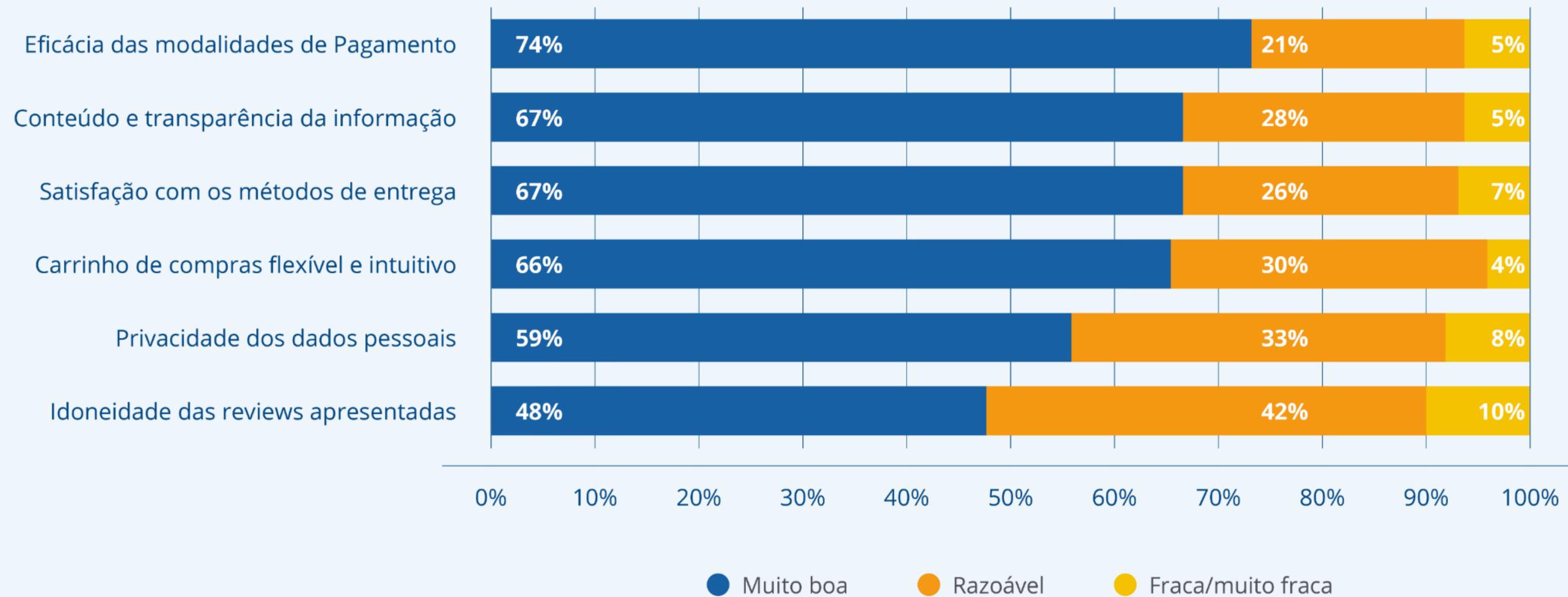
## Importância das modalidades de entrega

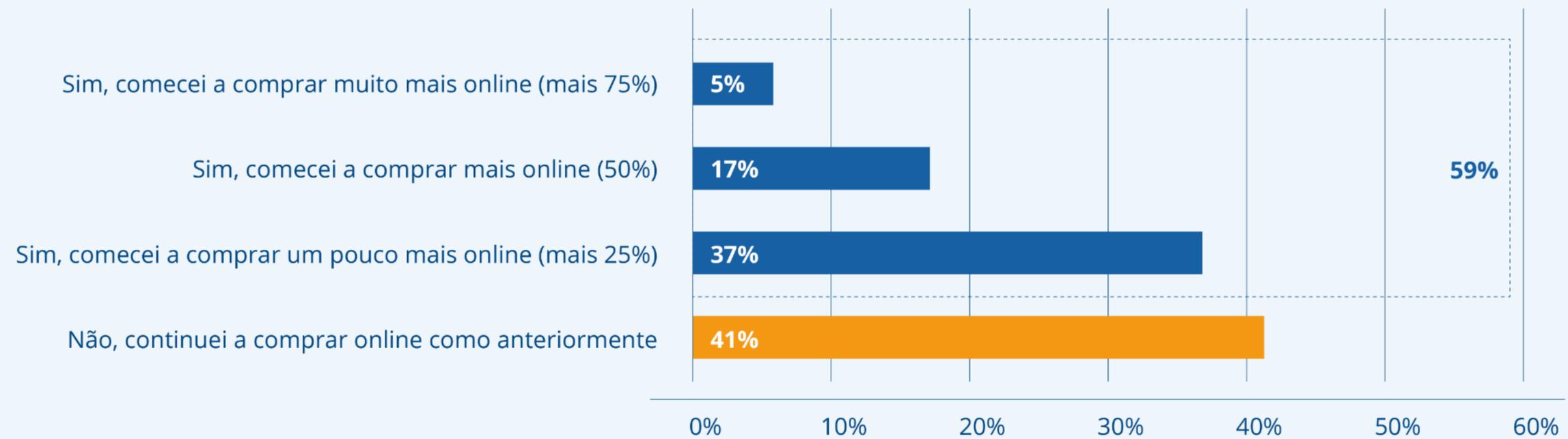


## Valor das compras (2019 vs 2020) (Últimos 12 meses)



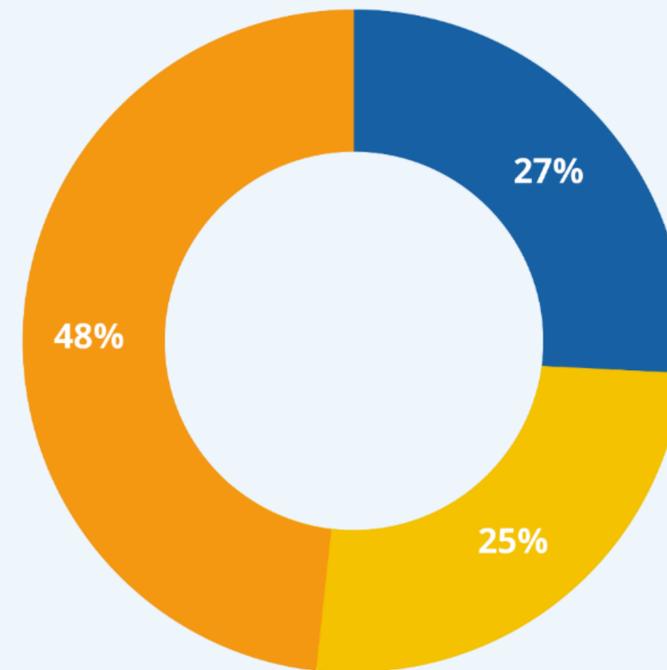
## Muito boa experiência de compra nas lojas online portuguesas





# Economia Digital em Portugal

Inquérito Empresas

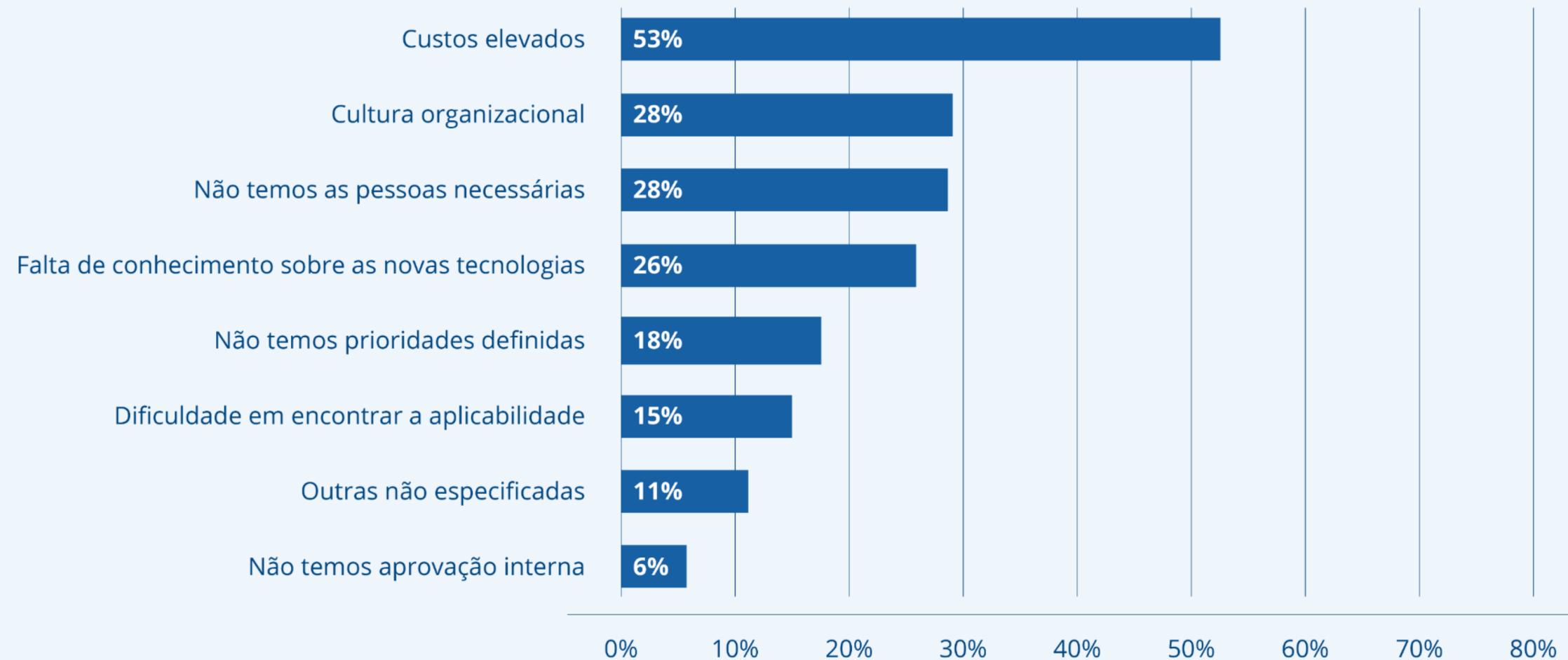


- A transformação Digital tem uma estratégia / liderança bem definida
- As iniciativas de Transformação Digital são isoladas e geridas por diversos departamentos
- Não temos iniciativas de Transformação Digital

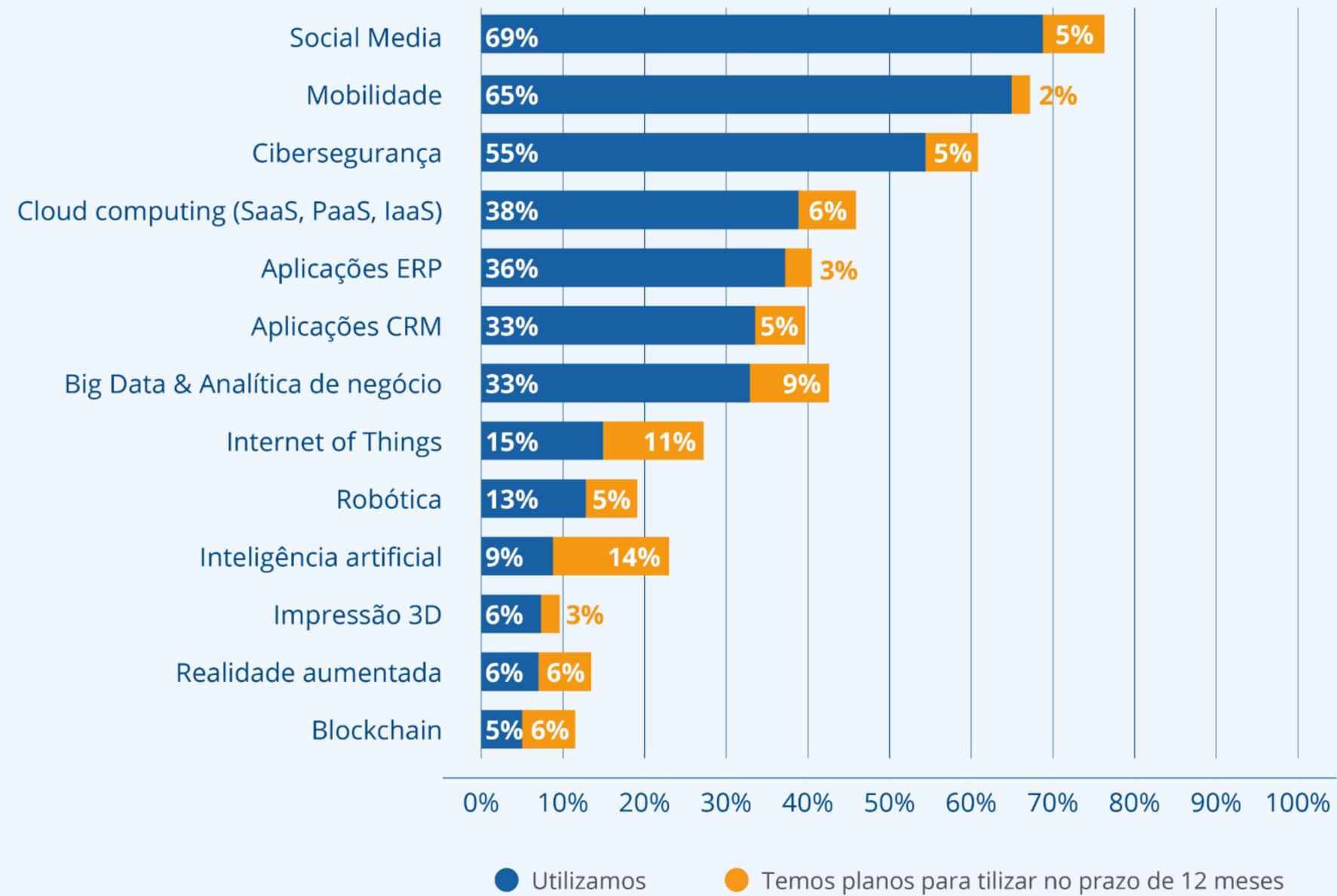
## Benefícios esperados das transformação digital nas empresas portuguesas



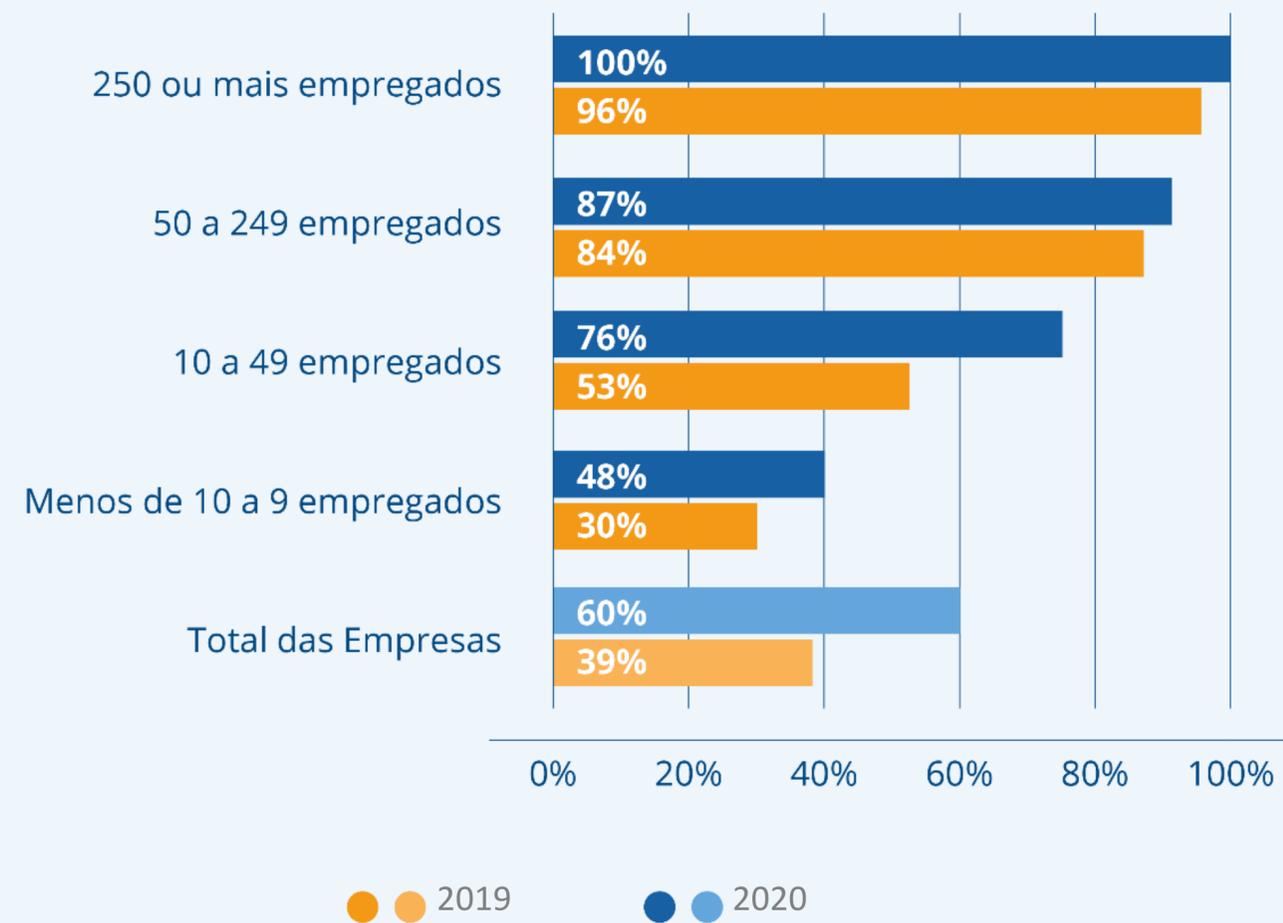
## Principais barreiras à implementação de iniciativas de transformação digital nas empresas portuguesas



# Nível de implementação das tecnologias nas empresas portuguesas

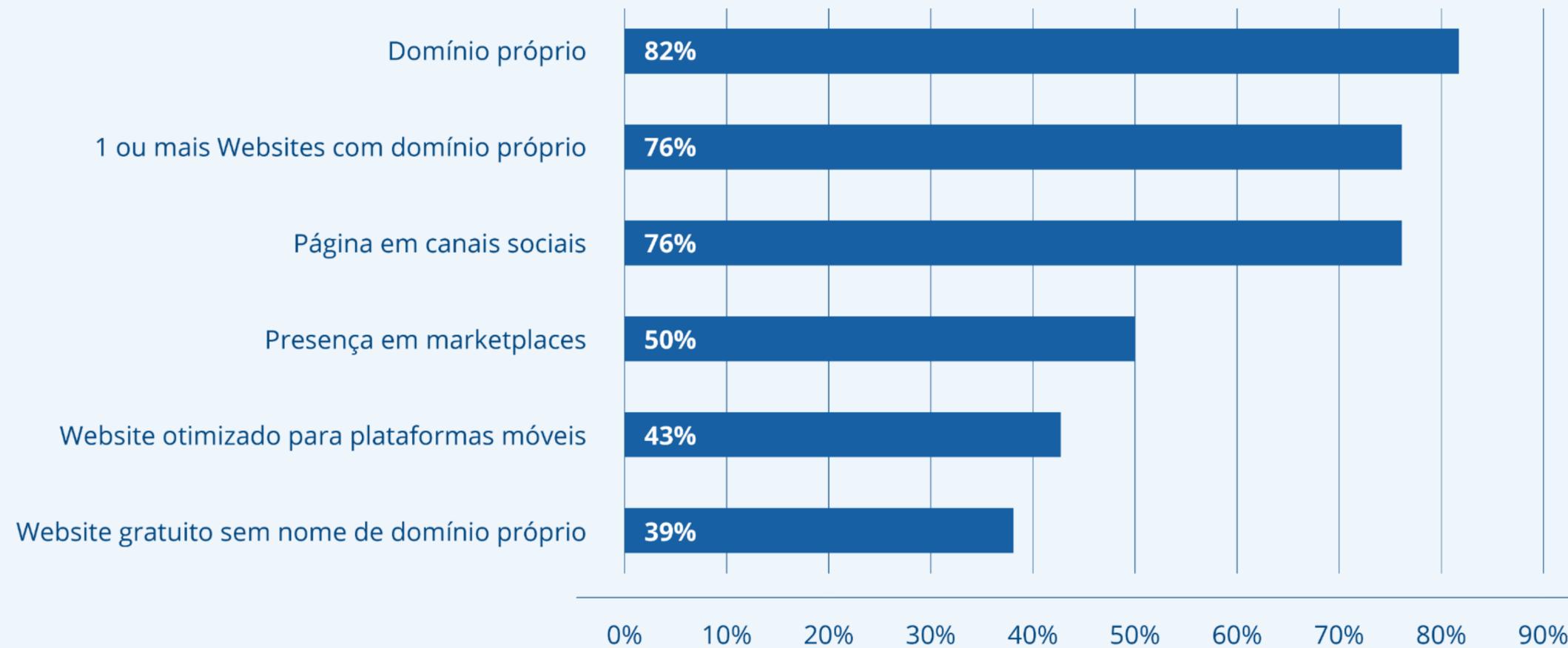


## Empresas com presença na internet 2019 vs 2020 (por dimensão)

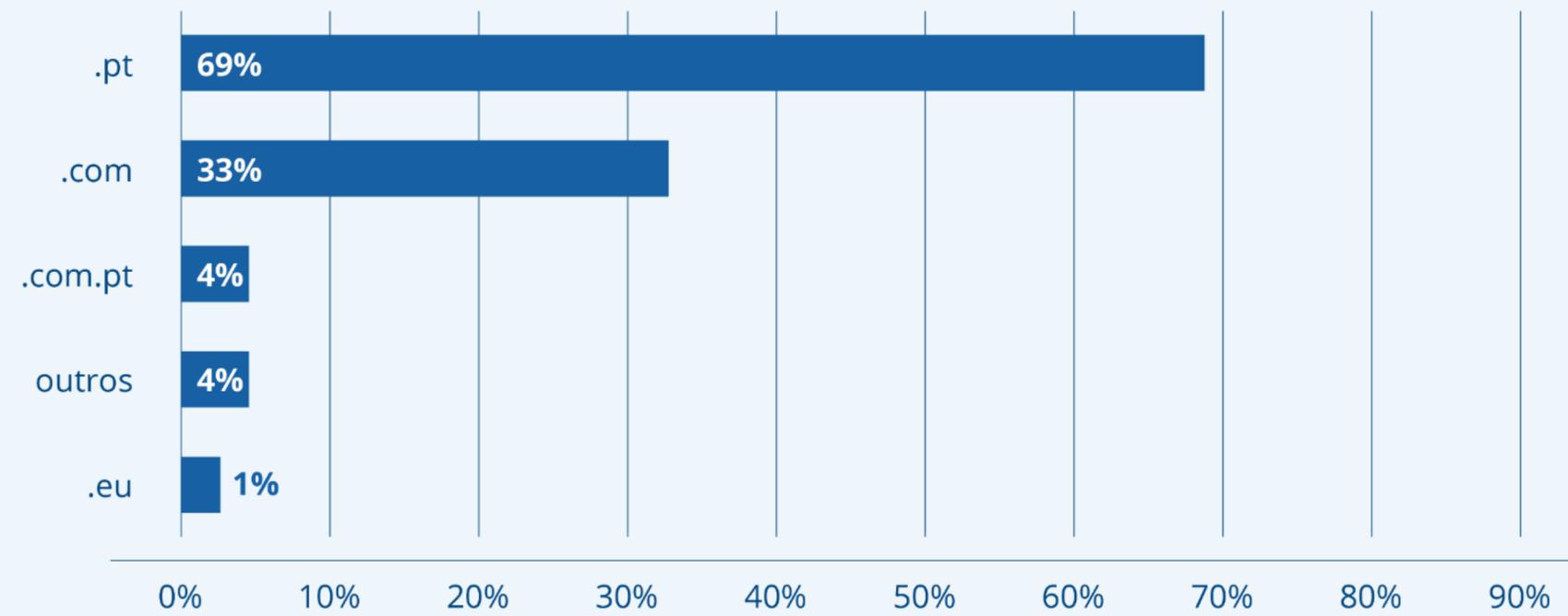


## Empresas com presença na internet (por tipologia de presença)

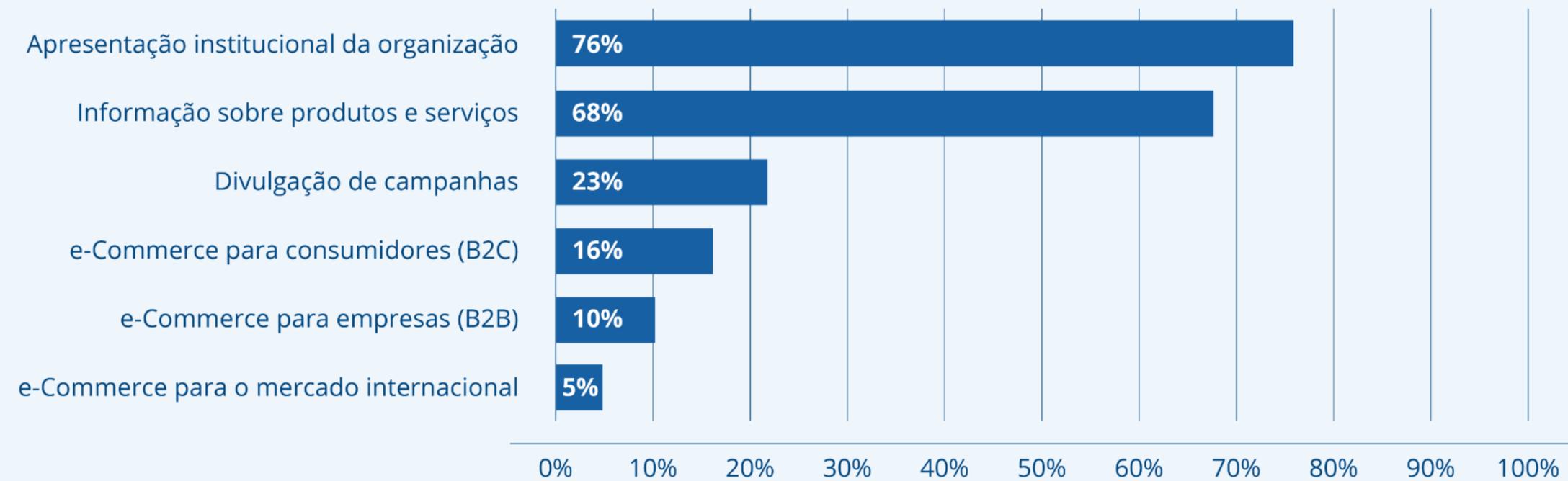
82% tem domínio próprio



## Maioria das empresas tem domínio .Pt

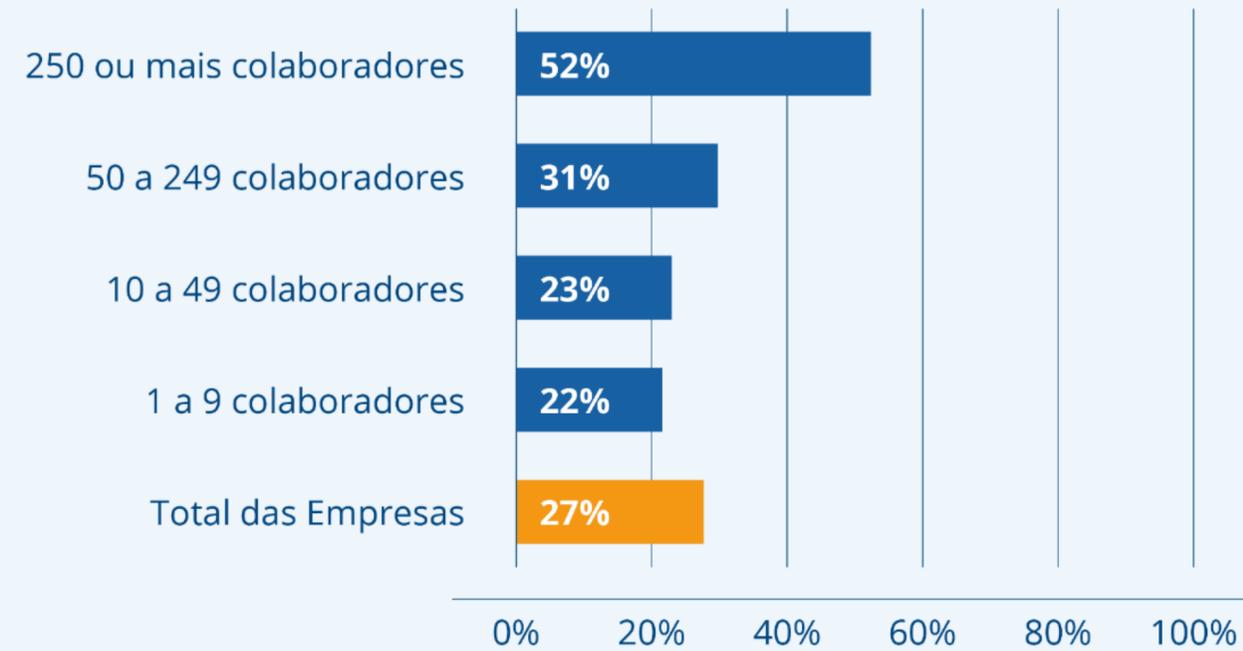


## Principais finalidades dos sites das empresas

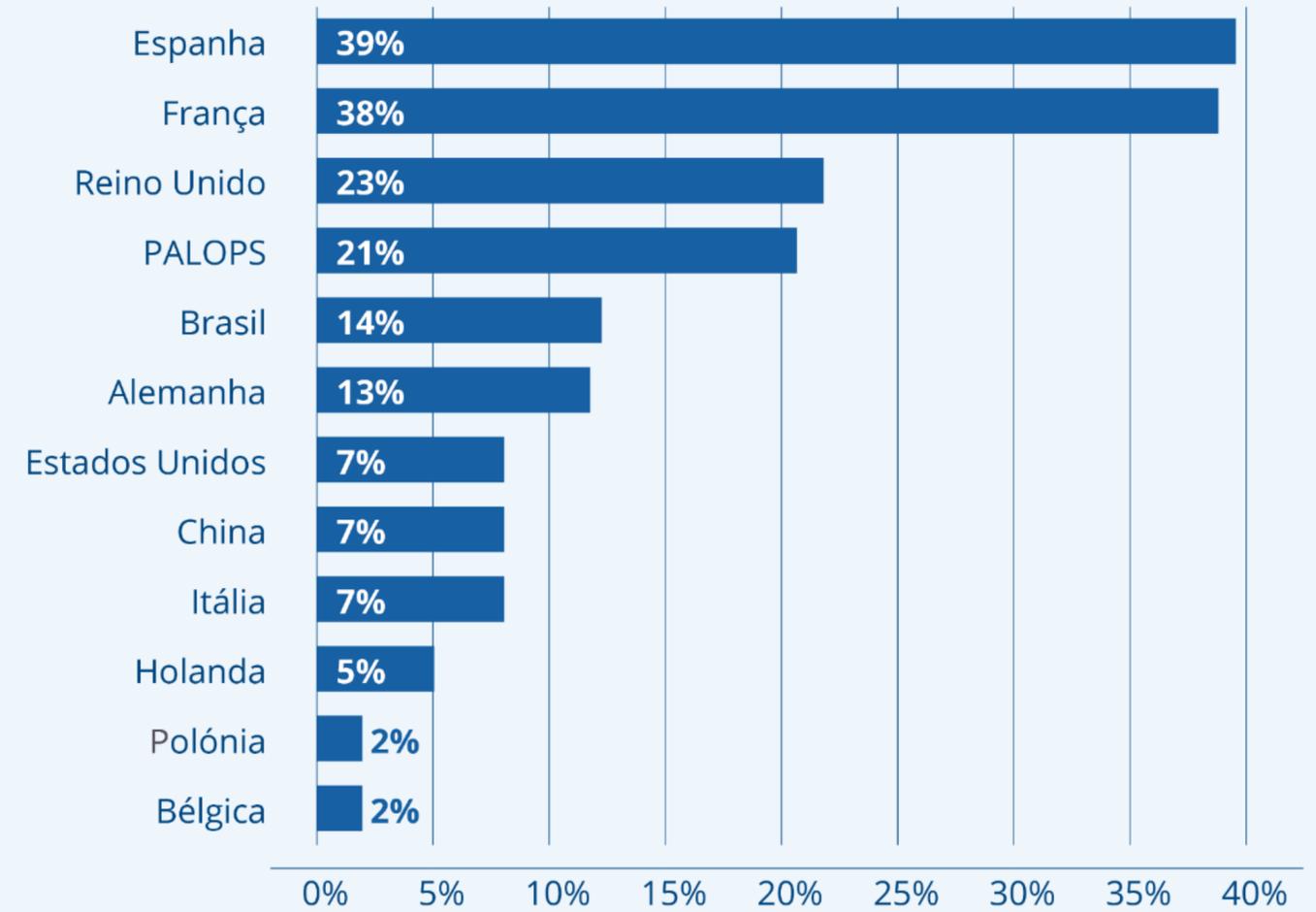
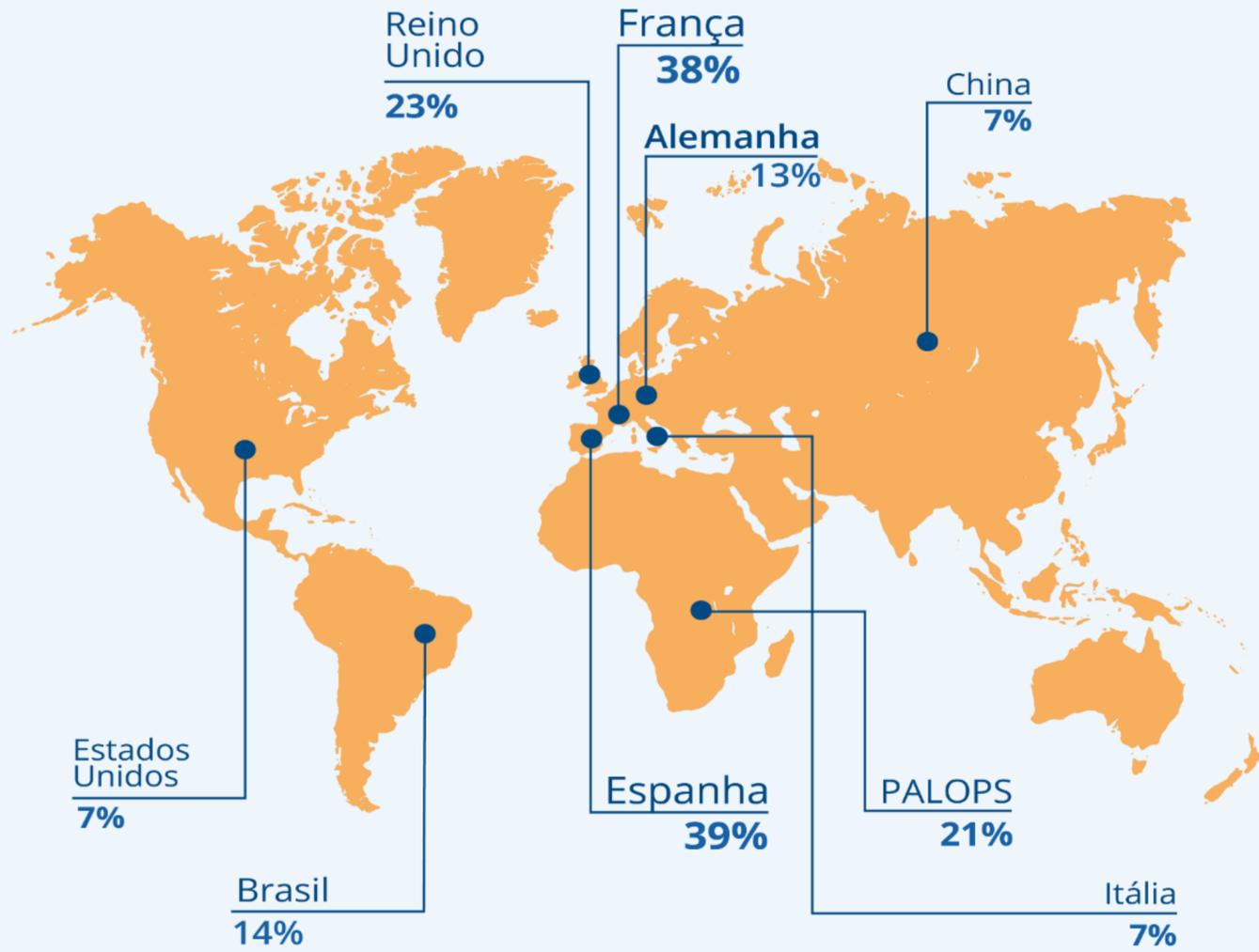


## Empresas que fazem comércio eletrônico

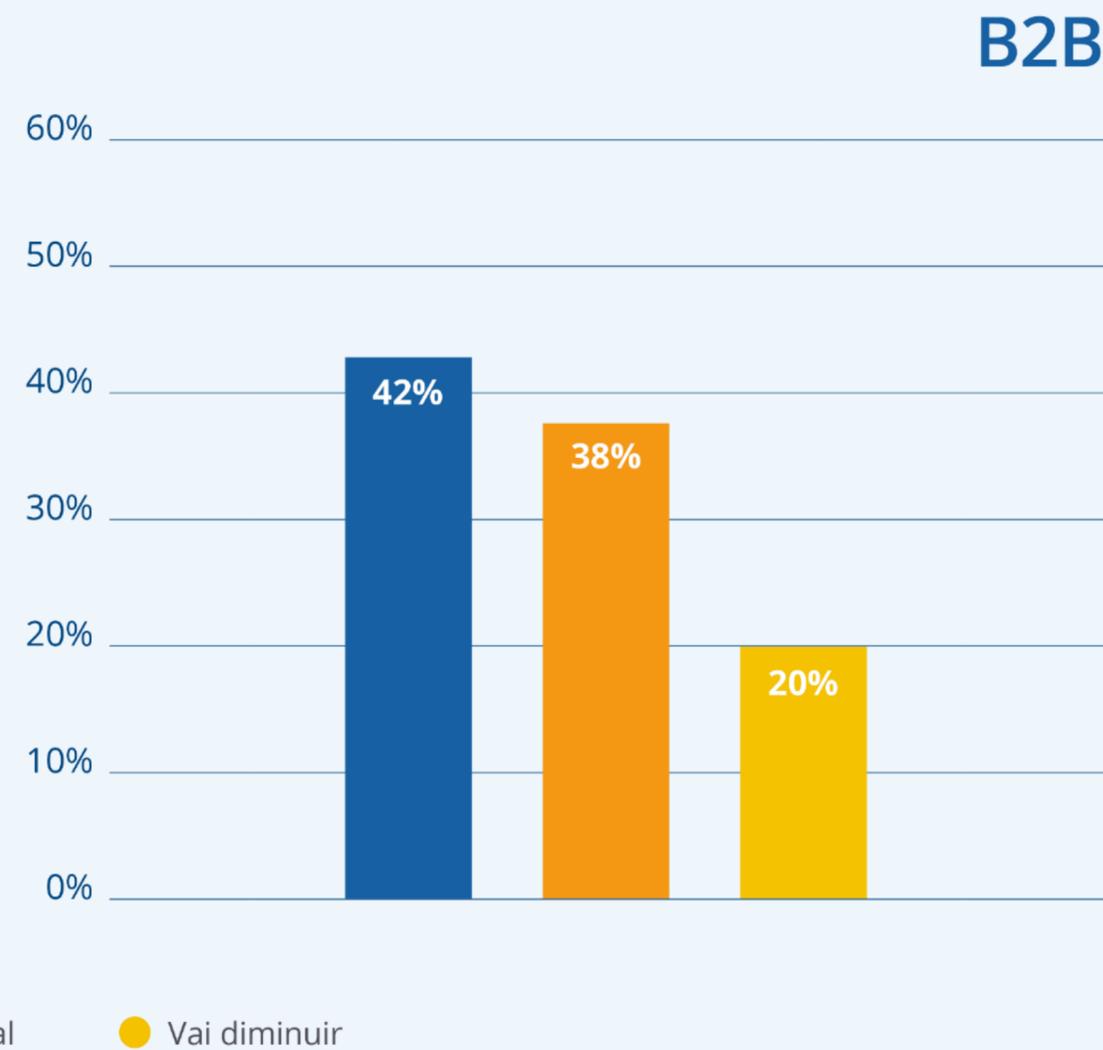
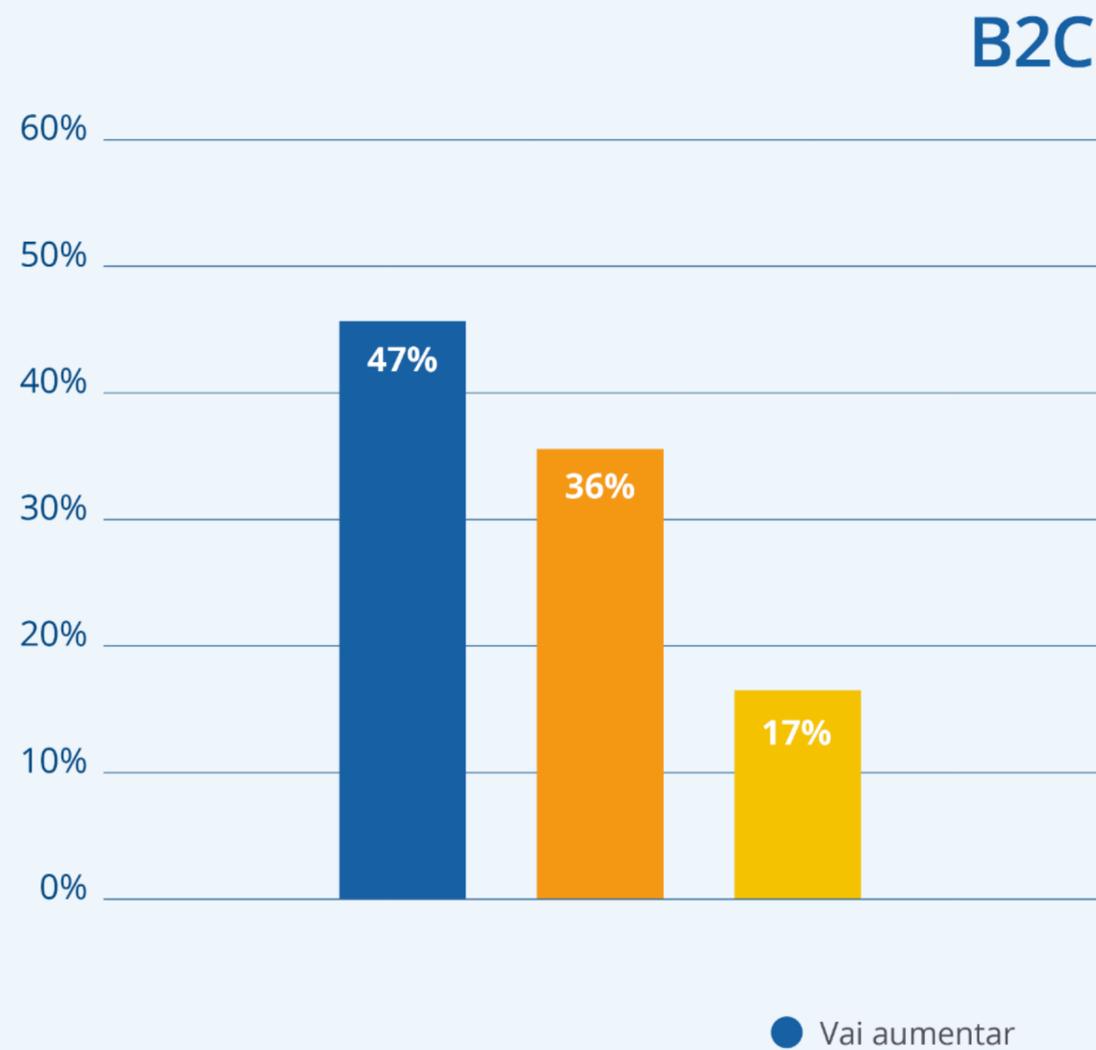
27% das empresas fazem comércio eletrônico



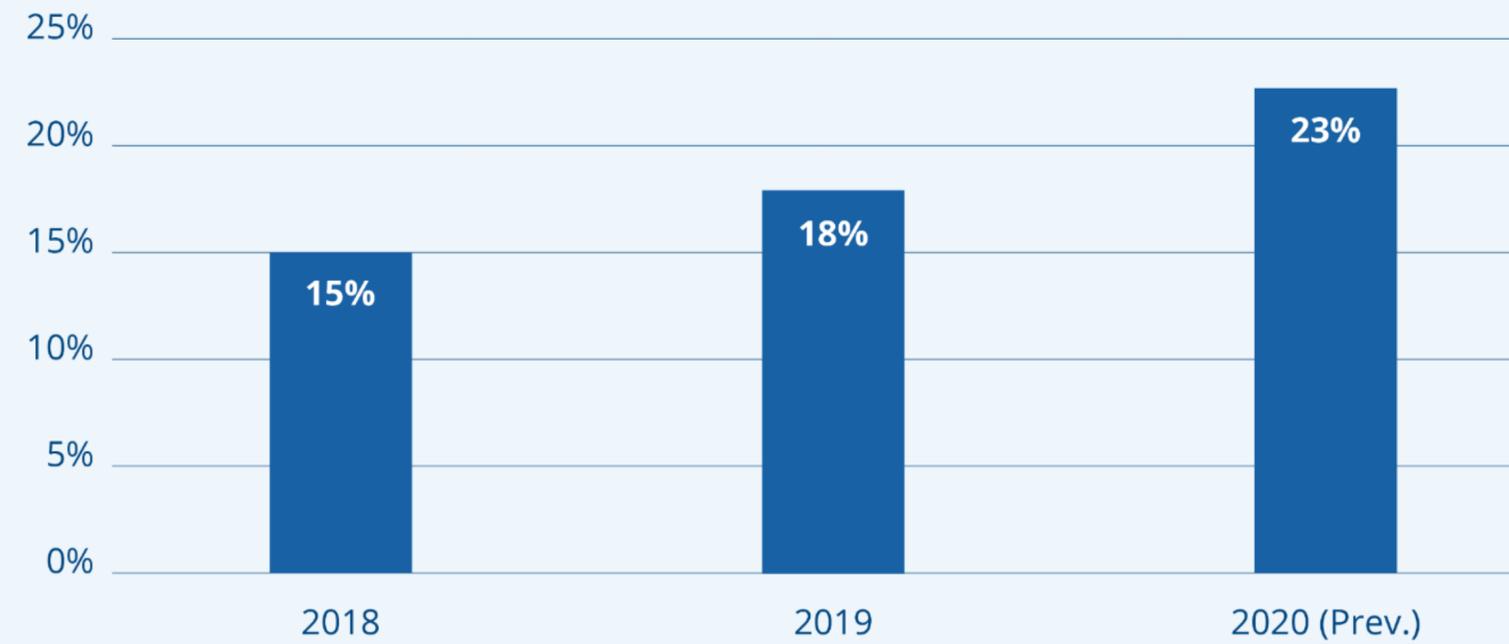
# Países com maior peso no comércio eletrónico das empresas



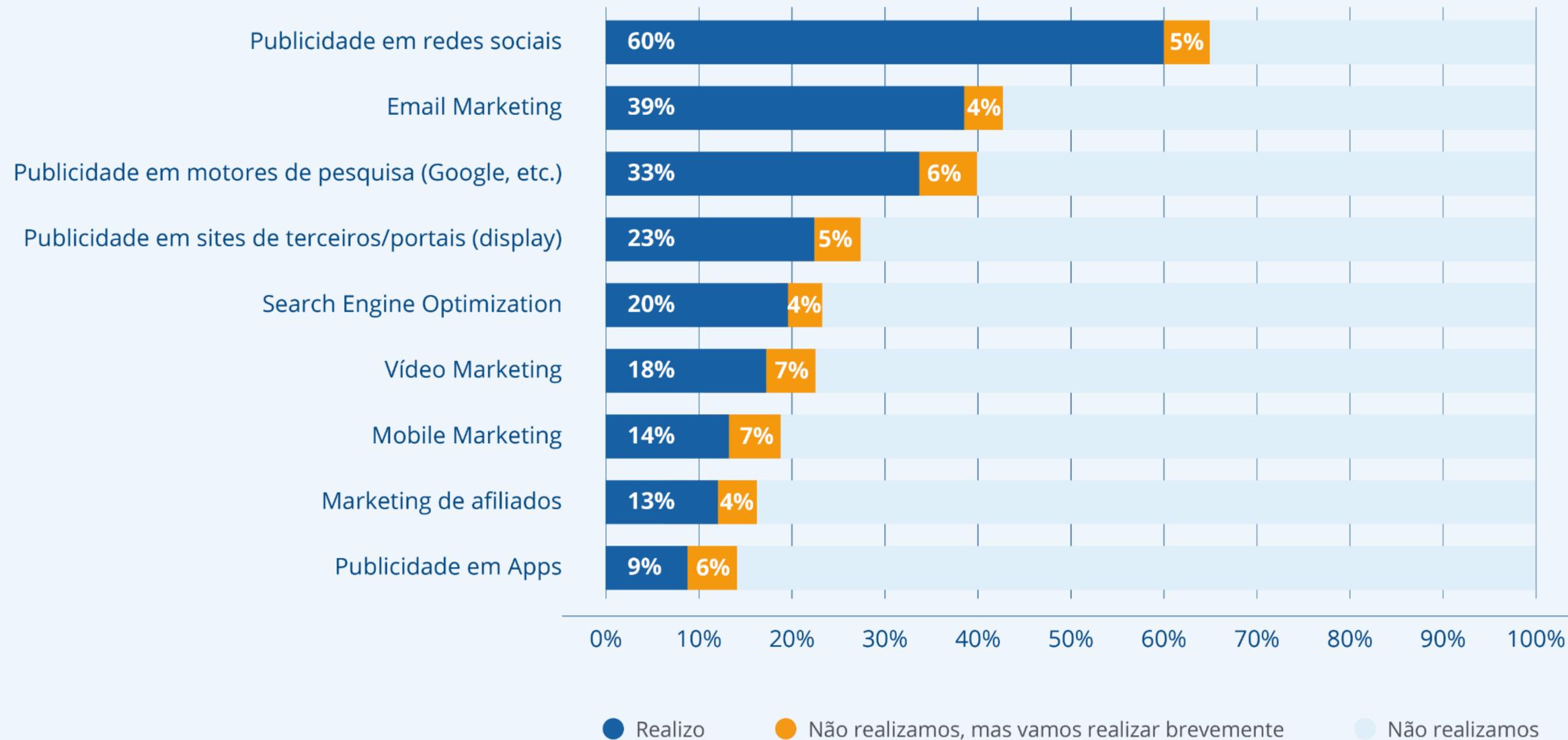
## Metade das empresas prevê um crescimento do comércio eletrônico



## Percentagem do orçamento de marketing para o marketing digital



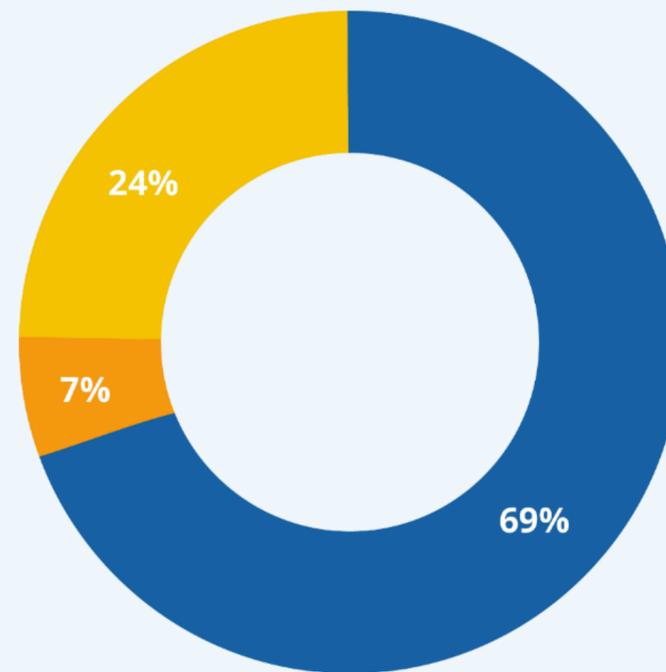
## As campanhas de marketing online mais utilizadas: redes sociais, “email marketing” e publicidade em motores de pesquisa



## 25% das empresas já faz a integração da loja física com a loja online



## 70% das empresas já utiliza fatura eletrónica

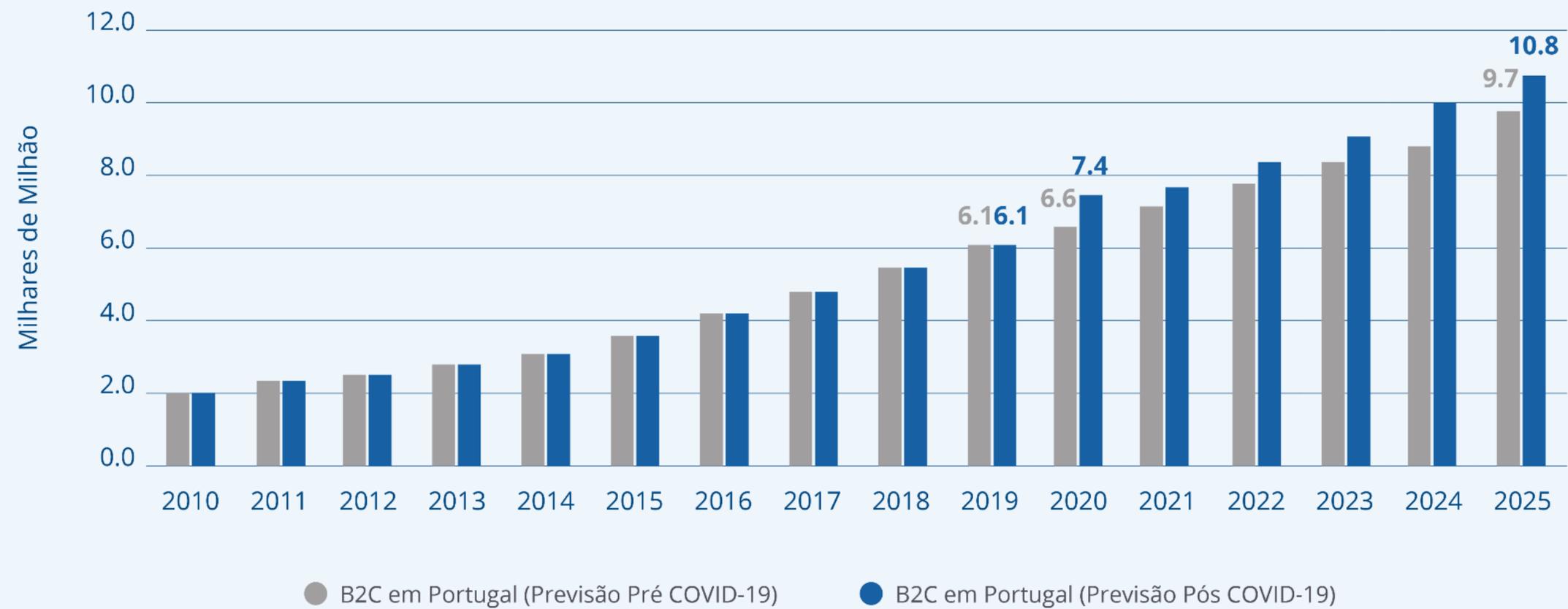


- Já utilizamos
- Não temos planos de vir a utilizar nos próximos 12 meses
- Não temos planos

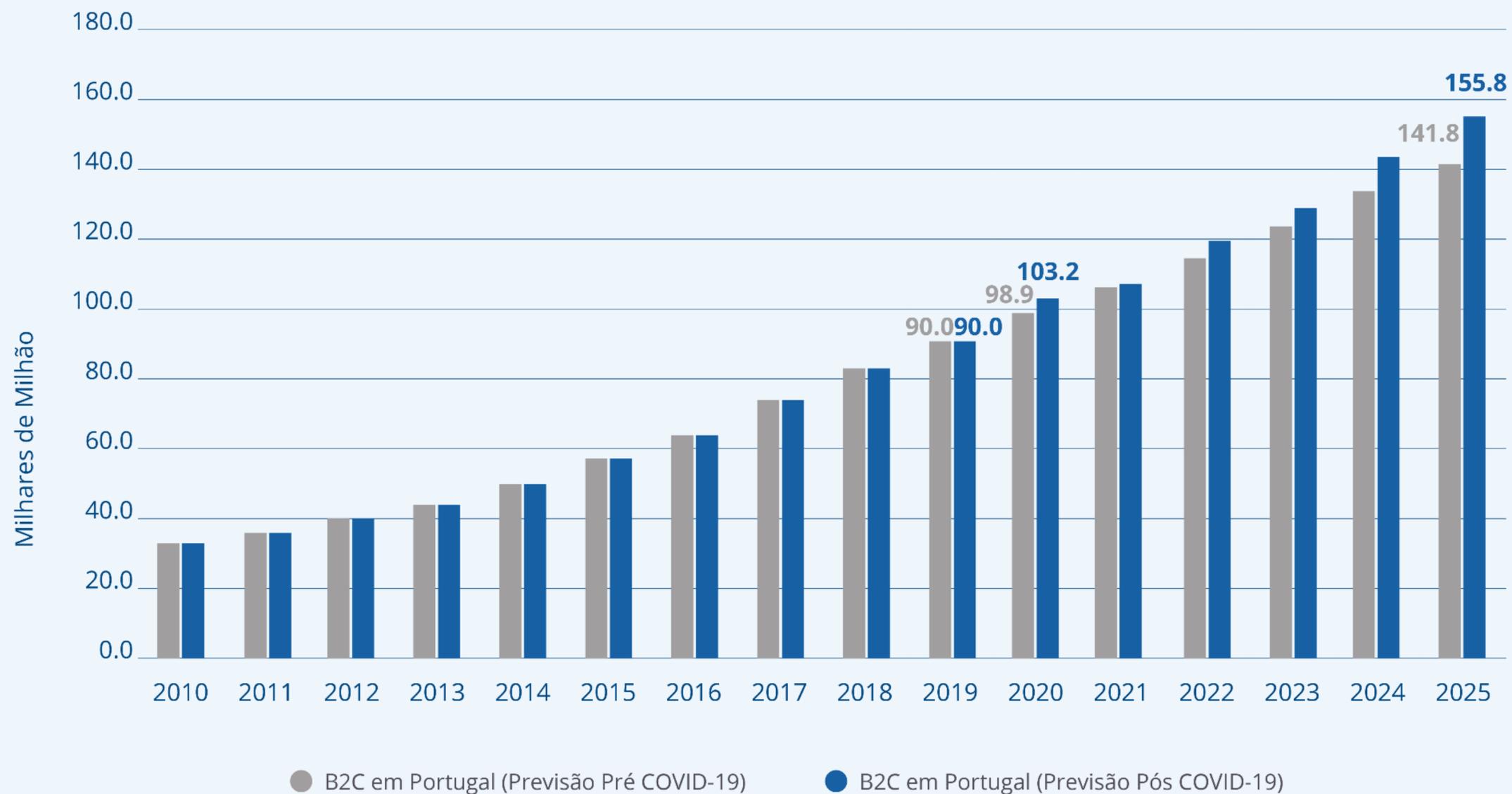
# Economia Digital em Portugal

Valores do Comércio Eletrónico

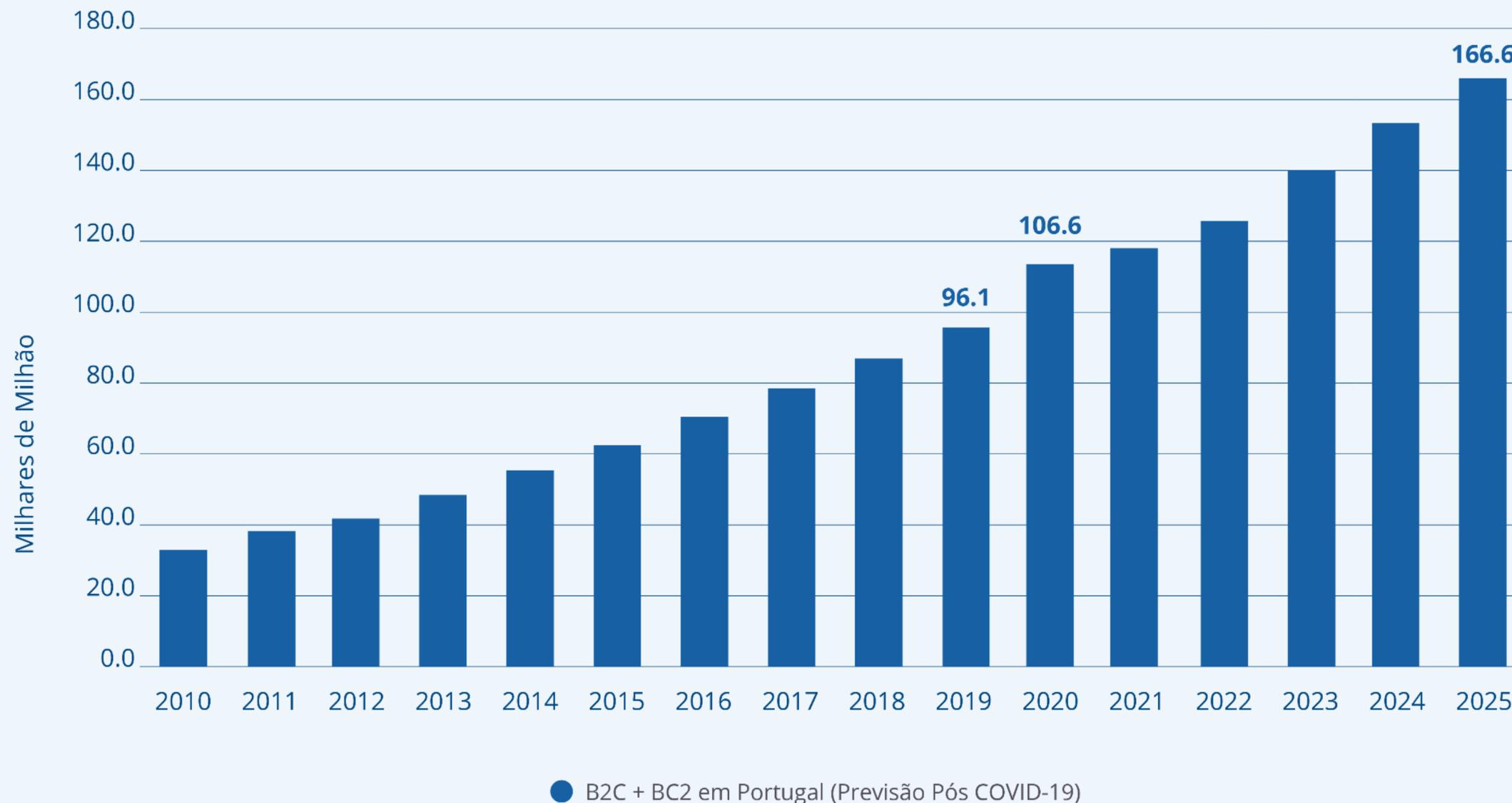
# Valores B2C – 7,4 mil milhões para 2020 com o impacto da pandemia COVID-19 (6,1 mil milhões € em 2019)



## Valores B2B – 103,3 Mil Milhões para 2020 com o impacto da pandemia COVID-19 (90 Mil Milhões € em 2019)



# Valores B2C + B2B – 110,6 Mil Milhões para 2020 com o impacto da pandemia COVID-19 (96 Mil Milhões € em 2019)



# Economia Digital em Portugal

Edição 2020

/Administration  
/Human Resource  
/Accounting  
/Finance  
/Marketing  
/Publicity  
/Information  
/Research  
/Business  
/Development  
/Engineering  
/Manufacturing  
/Planning

INTERNET

ELECTRONICS