

RELATÓRIO ANUAL

# SERVIÇOS OVER-THE-TOP

Utilização de instant messaging, chamadas de voz e outras aplicações online em Portugal e na UE (segmento residencial)



# Índice

Sumário executivo .....	3
1 Introdução.....	6
2 Chamadas de voz pela Internet .....	6
Perfil dos utilizadores de chamadas de voz ou vídeo pela Internet.....	8
3 <i>Instant messaging</i> .....	9
Perfil dos utilizadores de <i>instant messaging</i> .....	9
4 <i>Videostreaming on demand</i> .....	11
Perfil dos utilizadores de <i>videostreaming on demand</i> .....	12
5 Utilização de outros serviços <i>over-the-top</i> .....	14
Perfil dos utilizadores de outros serviços <i>over-the-top</i> .....	16
Nota metodológica .....	18

## Índice de figuras

Figura 1 – Utilizadores de Internet que fizeram chamadas de voz/vídeo pela Internet, Portugal e UE27	7
Figura 2 – Indivíduos que fizeram chamadas de voz/vídeo pela Internet, Portugal e UE27	7
Figura 3 – Indivíduos que utilizaram <i>instant messaging</i> nos últimos três meses, Portugal e UE27	9
Figura 4 – Utilizadores de Internet que utilizaram <i>videostreaming on demand</i> pago	11
Figura 5 – Pacotes de serviços que incluem serviços <i>streaming</i> , Portugal e UE27, 2020	12
Figura 6 – Utilizadores de Internet com outros serviços <i>over-the-top</i> , por tipo de serviço	15
Figura 7 – Percentagem de utilizadores de Internet com participação nas redes sociais, por região NUTS II	17
Figura 8 – Utilizadores de Internet que acederam à Internet <i>banking</i> , por região NUTS II	17
Figura 9 – Utilização de outros serviços <i>over-the-top</i> pelos utilizadores de Internet, por escalão etário	18

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Utilizadores de Internet que efetuaram chamadas de voz ou vídeo pela Internet, por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27	8
Tabela 2 – Percentagem de utilizadores de Internet que enviaram <i>instant messaging</i> , por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27	10
Tabela 3 – Utilizadores de Internet que visualizaram <i>videostreaming on demand</i> pago, por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27	13
Tabela 4 – Atividades realizadas na Internet nos últimos três meses pelos consumidores, Portugal e UE27	15

# Sumário executivo

82% dos utilizadores de Internet fizeram chamadas de voz/vídeo *online*

Em 2023, cerca de 82,4% dos utilizadores com acesso à Internet efetuaram chamadas de voz ou vídeo através desse tipo de acesso, mais 0,9 pontos percentuais (p.p.) do que em 2022. O crescimento anual verificado foi o mais baixo desde 2015.

Portugal continuou acima da média da UE27 (+7,2 p.p.), ocupando a 8.<sup>a</sup> posição do *ranking* da utilização deste tipo de serviços.

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas aqueles com acesso à Internet, a penetração destes serviços seria de 70,7%, +1,9 p.p. do que a média europeia. Portugal ocupava a 15.<sup>a</sup> posição do *ranking* da UE27, tendo verificado um aumento relevante face a 2019, em que se posicionava no último lugar deste *ranking*.

Penetração de *instant messaging* atingiu 92% entre utilizadores de Internet

O *instant messaging* foi utilizado por 92,2% dos utilizadores de Internet, encontrando-se 10,3 p.p. acima da média da UE27 e ocupando a 8.<sup>a</sup> posição no respetivo *ranking*. Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração deste serviço em Portugal é de 79,1%. Segundo esta perspetiva, Portugal ficou 4,2 p.p. acima da média europeia, posicionando-se no 13.<sup>o</sup> lugar do *ranking* da UE27.

42% dos utilizadores de Internet subscreveram *videostreaming* pago

A informação mais recente, relativa a 2022, evidencia que 42,3% dos utilizadores de Internet subscreveram serviços *videostreaming on demand* (+8,6 p.p. que em 2020), encontrando-se Portugal na 16.<sup>a</sup> posição no *ranking* da UE27. Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços em Portugal seria de 35,8% em 2022 (+9,4 p.p. que em 2020), ocupando Portugal a 17.<sup>a</sup> posição do *ranking* da UE27.

## Utilização de redes sociais acima da média da UE

Entre outros serviços *over-the-top*, destacam-se a leitura de notícias *online* (79,7%), a participação em redes sociais (79,3%), a música *online* (72,6%) e o Internet *banking* (68,6%) com elevados níveis de participação entre os utilizadores de Internet em Portugal em 2023. A utilização de redes sociais em Portugal foi significativamente superior à média da UE27 (+14,5 p.p.). Por outro lado, a utilização de *e-commerce* e de Internet *banking* não foram tão populares em Portugal como na UE27. A pesquisa de informação sobre saúde (63,6%) foi dos serviços analisados que mais cresceu face ao ano anterior (+5,1 p.p.), entre os utilizadores de Internet, tendo ainda ultrapassado a média da UE27 (+2,1 p.p.).

Numa perspetiva de distribuição regional, destacam-se os utilizadores de Internet da região da Área Metropolitana de Lisboa com maior proporção de utilização de Internet *banking* (73,0%). No outro extremo, o Alentejo e a Região Autónoma dos Açores (63,1% e 64,1%, respetivamente) foram as regiões com menor utilização deste serviço.

## Perfil dos utilizadores de serviços *over-the-top* em Portugal semelhante ao da UE27

No que se refere às características sociodemográficas dos utilizadores de *over-the-top*, os indivíduos mais jovens, com o ensino superior e estudantes apresentaram uma maior propensão para a utilização dos diversos serviços *over-the-top* analisados, tal como ocorre na média da UE27. No entanto, durante 2023, registou-se um aumento na utilização de alguns serviços *over-the-top* em grupos específicos, caracterizados por utilizar estes serviços de forma menos expressiva, como é o caso dos indivíduos com menor nível de escolaridade na realização de chamadas de voz ou com o ensino secundário no caso da utilização de *instant messaging*.

# Utilização de serviços *Over-the-Top*

2023

## Instant messaging

92%

dos utilizadores de Internet

+0,4 p.p. entre 2022 e 2023

8.ª posição no ranking da UE27



## Perfil de maior utilização

Maioria dos grupos

(excepto reformados,  
desempregados,  
+65 anos e até 3.º ciclo)

## Chamadas de voz pela Internet

82%

dos utilizadores de Internet

+0,9 p.p. entre 2022 e 2023

8.ª posição no ranking da UE27



Estudantes

Jovens

Ensino superior

## Videostreaming on demand

42%

dos utilizadores de Internet

+8,6 p.p. entre 2020 e 2022

16.ª posição no ranking da UE27



Estudantes

Jovens

Ensino superior

## Outros serviços *over-the-top* utilizados

Internet banking  
Redes sociais  
E-mails  
Notícias online  
Música online  
Compra de produtos online  
Televisão online  
Jogos online  
Comunicar em website educativo  
Cursos online  
Venda de produtos online

Pesquisa de  
informação sobre  
saúde  
foi o serviço que  
mais cresceu  
entre 2022 e 2023

# 1 Introdução

Neste relatório apresenta-se a informação disponível sobre a utilização de serviços *Over-the-top* (OTT) em Portugal e nos 27 países da União Europeia (UE27) em 2023 e as principais características dos consumidores destes serviços (segmento residencial).

## 2 Chamadas de voz pela Internet

Em 2023 a proporção de utilizadores de Internet que efetuaram chamadas de voz ou vídeo através da mesma em Portugal atingiu os 82,4%<sup>1</sup>, mais 0,9 p.p. do que em 2022, de acordo com o inquérito da Comissão Europeia (CE), *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (Figura 1).

82%

dos utilizadores de Internet  
fizeram chamadas de voz  
pela Internet

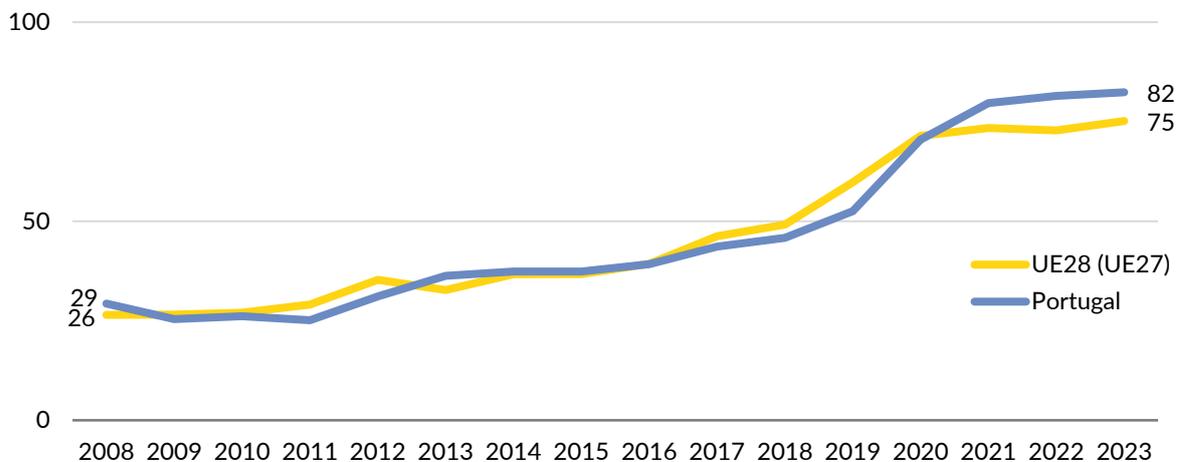
O crescimento anual verificado em 2023 (+0,9 p.p.) foi o mais baixo desde 2015. O maior crescimento anual registou-se em 2020 (+18,0 p.p.) e em 2021 (9,2 p.p.), anos marcados pela alteração de comportamentos dos consumidores resultante da pandemia COVID-19.

Portugal posiciona-se acima da média da UE desde 2021 (+7,2 p.p. em 2023), encontrando-se na 8.ª posição do *ranking* da utilização destes serviços entre os países considerados.

---

<sup>1</sup> Chamadas de voz ou de vídeo pela Internet efetuadas nos três meses anteriores à entrevista realizadas por indivíduos com idade entre 16 e 74 anos e que utilizaram Internet nesse período (exclui as chamadas para fins profissionais). A recolha da informação foi efetuada entre maio e julho de 2023.

**Figura 1** – Utilizadores de Internet que fizeram chamadas de voz/vídeo pela Internet, Portugal e UE27



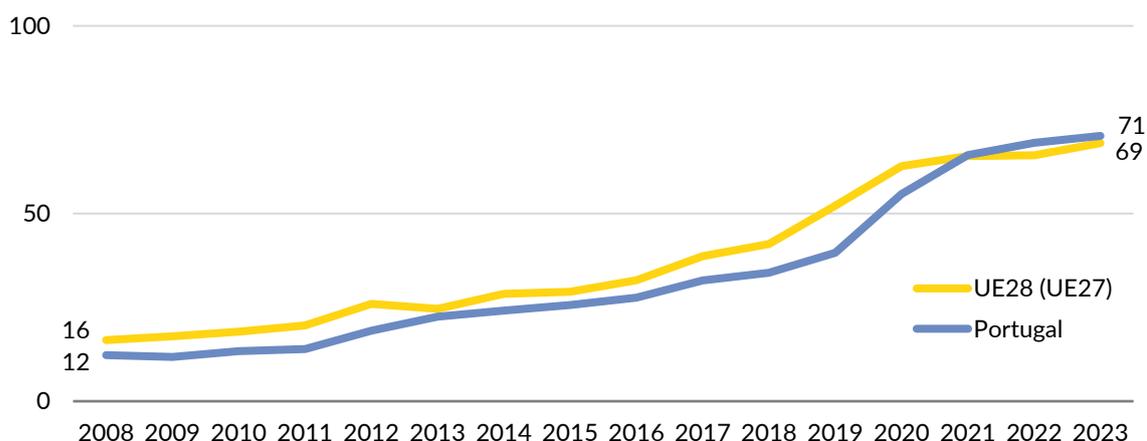
Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2008 a 2023)

Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços em Portugal seria de 70,7% (Figura 2), colocando-se acima da média europeia (+1,9 p.p.), na 15.<sup>a</sup> posição do *ranking* da UE27. De referir que em 2019, antes da pandemia COVID-19, Portugal ocupava o último lugar deste *ranking*.

**Figura 2** – Indivíduos que fizeram chamadas de voz/vídeo pela Internet, Portugal e UE27



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2008 a 2023)

Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos

## Perfil dos utilizadores de chamadas de voz ou vídeo pela Internet

As chamadas de voz ou vídeo pela Internet foram mais utilizadas por estudantes e jovens (16 a 24 anos), tal como também ocorre na UE27 (Tabela 1).

Na maioria dos estratos sociodemográficos considerados a utilização deste serviço aumentou face ao ano anterior e foi superior à média da UE27.

Os desvios negativos face à UE27 ocorreram somente entre os indivíduos com um nível de escolaridade até ao 3.º ciclo (-0,6 p.p.). Em comparação com o ano anterior, os desvios negativos verificaram-se entre os estudantes (-1,1 p.p.), reformados ou em outra inatividade (-1,1 p.p.) e com idades entre 65 e 74 anos (-2,2 p.p.).

O maior aumento anual na utilização de chamadas de voz ou vídeo pela Internet verificou-se entre os indivíduos com um nível de escolaridade até ao 3.º ciclo (+2,9 p.p.).

### Chamadas de voz pela Internet mais utilizadas por Estudantes e Jovens

**Tabela 1** – Utilizadores de Internet que efetuaram chamadas de voz ou vídeo pela Internet, por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio (p.p.) face à UE27	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Escalão etário</b>					
16 a 24 anos	86,6	90,2	10.º	+3,6	+0,9
25 a 34 anos	84,2	88,2	11.º	+4,0	+1,8
35 a 44 anos	79,5	87,0	8.º	+7,5	+0,8
45 a 54 anos	73,9	82,2	8.º	+8,3	+1,7
55 a 64 anos	66,0	75,5	7.º	+9,6	+2,0
65 a 74 anos	59,2	67,7	8.º	+8,5	-2,2
<b>Nível de escolaridade</b>					
Até ao 3.º ciclo	72,0	71,4	18.º	-0,6	+2,9
Ensino secundário	71,9	85,8	3.º	+13,9	-0,1
Ensino superior	81,9	90,8	6.º	+9,0	+1,2
<b>Condição perante o trabalho</b>					
Empregado	77,5	84,5	8.º	7,0	+1,6
Desempregado	75,0	76,9	11.º	+1,9	+2,8
Estudante	87,8	91,2	10.º	+3,4	-1,1
Reformado e outros inativos	63,6	69,0	11.º	+5,4	-1,8

Unidade: %, p.p.

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2023)

Nota 1: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a respetiva característica

Nota 2: As variações apresentadas podem não corresponder aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos

### 3 *Instant messaging*

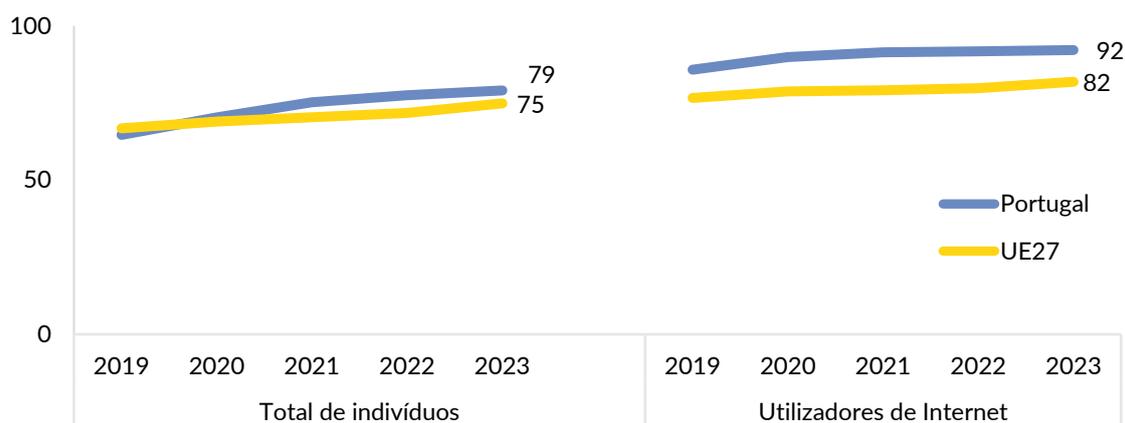
Em Portugal, cerca de 92,2% dos utilizadores de Internet utilizaram *instant messaging*, mais 0,4 p.p. que no ano anterior, e 10,3 p.p. acima da média europeia. Neste indicador, Portugal ficou no 8.º lugar do *ranking* UE27 (Figura 3).

# 92%

dos utilizadores de Internet utilizaram *instant messaging*

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração deste serviço é de 79,1%. Segundo esta perspetiva, Portugal ficou 4,2 p.p. acima da média europeia, posicionando-se em 13.º lugar no *ranking* da UE27.

**Figura 3** - Indivíduos que utilizaram *instant messaging* nos últimos três meses, Portugal e UE27



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2019 a 2023)

Nota 1: Total de indivíduos: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos; Utilizadores de Internet: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses

Nota 2: As variações apresentadas podem não corresponder aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos

### Perfil dos utilizadores de *instant messaging*

A penetração destes serviços nos estratos sociodemográficos considerados foi, na maioria dos casos, superior a 90% entre os utilizadores de Internet.

Nos utilizadores de Internet que integram os escalões de idade mais elevada, reformados, desempregados e aqueles cujas habilitações literárias não ultrapassam o 3.º ciclo, a penetração foi mais reduzida (entre -5,1 p.p. e -16,8 p.p.) em comparação com a média nacional (92,2%).

**Instant messaging**  
 menos utilizado por  
**Reformados,**  
**desempregados**  
**65 ou mais anos e até**  
**ao 3.º ciclo**

Numa perspetiva europeia, em Portugal, todos os grupos sociodemográficos analisados apresentaram um nível de utilização deste tipo de aplicações superior à média da UE27 (Tabela 2).

Por comparação com o ano anterior, registou-se um ligeiro aumento da proporção de utilizadores de *instant messaging* em vários grupos analisados, sobretudo entre os indivíduos com 25 a 34 anos (+1,9 p.p.) e os indivíduos com o ensino secundário (+1,6 p.p.).

**Tabela 2** – Percentagem de utilizadores de Internet que enviaram *instant messaging*, por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio face à UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Escalão etário</b>					
16 a 24 anos	90,4	97,2	9.º	+6,9	0,0
25 a 34 anos	89,3	97,7	7.º	+8,4	+1,9
35 a 44 anos	85,2	96,0	4.º	+10,8	+1,0
45 a 54 anos	82,6	93,9	6.º	+11,2	+0,8
55 a 64 anos	74,7	87,1	7.º	+12,4	+1,0
65 a 74 anos	66,5	75,4	10.º	+8,8	-2,7
<b>Nível de escolaridade</b>					
Até ao 3.º ciclo	78,8	83,6	14.º	+4,8	-0,6
Ensino secundário	79,0	96,4	3.º	+17,4	+1,6
Ensino superior	87,9	97,1	4.º	+9,2	+1,0
<b>Condição perante o trabalho</b>					
Empregado	84,8	94,8	6.º	+10,0	+0,8
Desempregado	82,4	86,9	10.º	+4,5	+0,6
Estudante	92,0	96,8	11.º	+4,9	-0,3
Reformado e outros inativos	69,5	79,4	10.º	+9,9	-1,4

Unidade: %, p.p.

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2023)

Nota 1: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a respetiva característica

Nota 2: As variações apresentadas podem não corresponder aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos

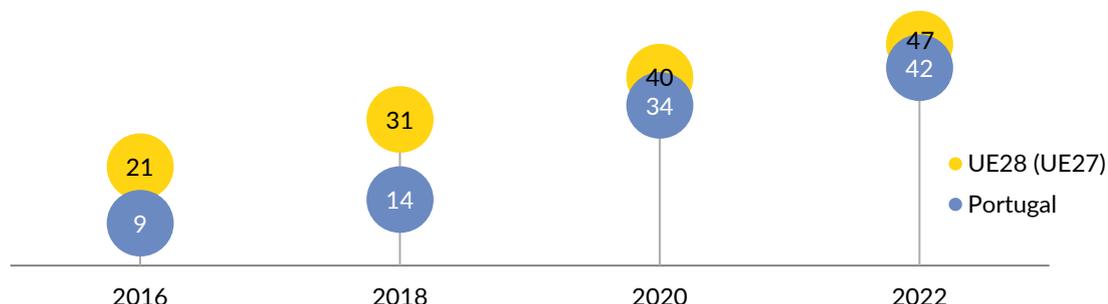
## 4 Videostreaming on demand

Os serviços de *videostreaming*, que colocam à disposição do consumidor um conjunto de conteúdos (nomeadamente filmes e séries) mediante o pagamento de uma mensalidade, surgiram em Portugal no segundo semestre de 2015 com o lançamento das ofertas Netflix, NosPlay<sup>2</sup> e FOXPlay. Desde então, têm vindo a surgir no mercado outras ofertas de *streaming* pago, de onde se destacam o *Amazon Prime Video* e *Filmin* (lançados no final de 2016), o HBO Portugal e a Apple TV+ (lançados em 2019), a Acorn, a Disney+ e a versão *premium* da Opto da SIC (lançadas em 2020). Existem muitos outros serviços deste género disponíveis na Internet e direcionados a públicos específicos. Alguns prestadores de comunicações eletrónicas têm vindo, nos últimos anos, a integrar este tipo de serviços *streaming* na mensalidade de algumas ofertas em pacote.

De acordo com a informação mais recente, relativa a 2022, a proporção de utilizadores de Internet que recorreu ao *videostreaming on demand* pago atingiu os 42,3%, +8,6 p.p. que em 2020 (Figura 4). Portugal ocupava a 16.<sup>a</sup> posição do *ranking* da UE27 na utilização de *videostreaming on demand*<sup>3</sup>.

**42%**  
dos utilizadores de Internet  
recorreram ao  
*videostreaming on demand*

Figura 4 – Utilizadores de Internet que utilizaram *videostreaming on demand* pago



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2016, 2018, 2020 e 2022)

Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses

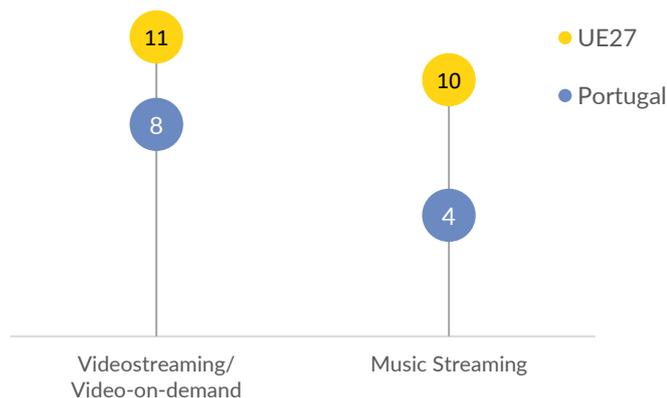
<sup>2</sup> Designação assumida em novembro de 2017.

<sup>3</sup> O ranking não inclui a Irlanda por falta de informação. Esta informação tem sido recolhida de dois em dois anos.

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços em Portugal seria de 35,8% em 2022 (+9,4 p.p. que em 2020), ocupando Portugal a 17.<sup>a</sup> posição no *ranking* da UE27<sup>4</sup>.

Cerca de 8% dos lares portugueses com pacotes de serviços integravam serviços de *videostreaming* na mensalidade das ofertas em pacote (menos 3 p.p. que a média da UE27), de acordo com os dados do inquérito amostral da CE, *E-Communications Single Market*, realizado em novembro /dezembro de 2020 (Figura 5).

**Figura 5** – Pacotes de serviços que incluem serviços *streaming*, Portugal e UE27, 2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM com base no *E-Communications Single Market. Special Eurobarometer 510/Wave EB94.2* – Kantar; Trabalho de campo: novembro/dezembro 2020; Publicação CE: junho de 2021

Nota: Total de lares com serviços em pacote

## Perfil dos utilizadores de *videostreaming on demand*

O *videostreaming on demand* pago foi mais utilizado pelos indivíduos mais jovens (16 a 24 anos), estudantes e com o ensino superior, tal como também ocorre na média da UE27 (

Tabela 3).

Em Portugal, a penetração destes serviços entre os utilizadores de Internet foi inferior à média europeia em todos os grupos sociodemográficos considerados, com exceção dos indivíduos com o ensino secundário (+4,9 p.p. acima da média da UE27). Os indivíduos com menos habilitações literárias (3.º ciclo) e os desempregados

**Videostreaming  
on demand**  
mais utilizado por  
**Jovens,  
Estudantes e  
Ensino superior**

<sup>4</sup> Não inclui Irlanda por falta de informação.

apresentaram o maior desvio em relação à média europeia (-17,2 e -13,8 p.p., respetivamente).

Nos dois últimos anos, a utilização de *videostreaming on demand* em Portugal cresceu em todos os grupos sociodemográficos analisados, com especial destaque para os indivíduos mais jovens (entre 16 e 24 anos) e entre 35 e 54 anos, com o ensino secundário, estudantes e empregados (crescimento entre +10,6 p.p. e + 14,8 p.p.).

**Tabela 3** – Utilizadores de Internet que visualizaram *videostreaming on demand* pago, por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio face à UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2020/2022
<b>Escalão etário</b>					
16 a 24 anos	68,1	67,9	14.º	-0,3	+13,4
25 a 34 anos	62,6	57,2	17.º	-5,5	+2,2
35 a 44 anos	53,5	48,8	17.º	-4,6	+14,8
45 a 54 anos	42,6	39,2	14.º	-3,5	+12,2
55 a 64 anos	31,2	21,6	18.º	-9,6	+3,4
65 a 74 anos	19,5	14,5	15.º	-5,0	+4,0
<b>Nível de escolaridade</b>					
Até ao 3.º ciclo	40,6	23,5	21.º	-17,2	+4,7
Ensino secundário	42,9	47,8	11.º	4,9	+11,6
Ensino superior	57,4	55,3	14.º	-2,0	+9,1
<b>Condição perante o trabalho</b>					
Empregado	51,3	44,8	18.º	-6,5	+10,6
Desempregado	43,9	30,1	18.º	-13,8	+1,4
Estudante	69,9	68,9	15.º	-1,0	+13,1
Reformado e outros inativos	25,1	18,9	18.º	-6,2	+4,4

Unidade: %, p.p.

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2022)

Nota 1: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a respetiva característica

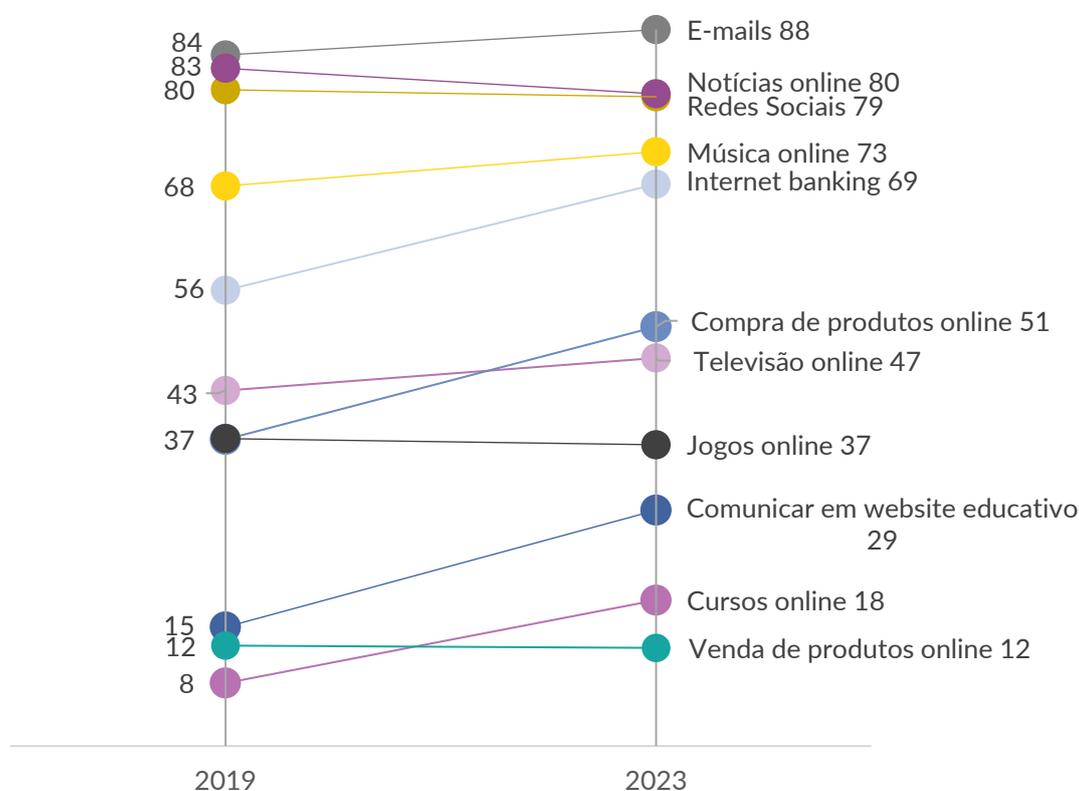
Nota 2: As variações apresentadas podem não corresponder aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos

## 5 Utilização de outros serviços *over-the-top*

Neste capítulo são considerados os serviços *over-the-top* que não parecem competir com os serviços tradicionais de comunicações eletrónicas, como são a utilização de email, o acesso a notícias online, as vendas online e o acesso a redes sociais, entre outros.

Em 2023, cerca de 87,5% dos utilizadores de Internet em Portugal trocaram *e-mails*, 79,7% leram notícias de jornais e revistas *online*, 79,3% acederam às redes sociais, 72,6% ouviram música *online*, 68,6% acederam ao Internet *banking*, 47,4% viram programas de televisão (linear ou a pedido), 36,8% jogaram *online*, 28,8% comunicaram com formadores ou professores, com outros formandos ou alunos através de um website ou portal educativo e 17,8% frequentaram cursos *online*, de acordo com o inquérito da CE, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals*. No que se refere ao comércio eletrónico (*e-commerce*), 51,2% dos indivíduos efetuaram compras *online* e 12,0% vendas *online* (Figura 6), de acordo com a mesma fonte.

**Figura 6 – Utilizadores de Internet com outros serviços *over-the-top*, por tipo de serviço**



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2019 e 2023); INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias (2023)

Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses. Jogos online e Televisão online: os dados da coluna 2019 referem-se a 2020

A penetração da utilização de redes sociais entre os utilizadores de Internet em Portugal foi significativamente superior à da média da UE27 (+14,5 p.p.), enquanto o *e-commerce* e o Internet *banking* foram mais populares na UE27 do que em Portugal (Tabela 4).

Em comparação com o ano anterior, destaca-se o crescimento da pesquisa de informação sobre saúde (+5,1 p.p.), em contraste com a diminuição da comunicação em websites educativos (-3,7 p.p.) e a visualização de notícias online (-2,1 p.p.).

**Tabela 4 – Atividades realizadas na Internet nos últimos três meses pelos consumidores, Portugal e UE27**

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio face à UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Atividades realizadas na Internet para fins não profissionais</b>					
Envio/receção de <i>e-mails</i>	86,1	87,5	15.º	+1,4	-0,3

Participação em redes sociais	64,8	79,3	10.º	+14,5	+0,3
Ver vídeos a partir de serviços de partilha (como por exemplo no Youtube) <sup>(1)</sup>	59,6	50,4	23.º	-9,2	-
Televisão <i>online</i> <sup>(1)</sup>	43,7	45,2	14.º	+1,5	+2,2
<b>Acesso a informação</b>					
Pesquisa de informação sobre produtos ou serviços	70,5	85,3	11.º	+14,8	-0,8
Notícias <i>online</i>	70,3	79,7	13.º	+9,4	-2,1
Pesquisa de informação sobre saúde	61,5	63,6	15.º	+2,1	+5,1
<b>Realização de outras atividades na Internet</b>					
Serviços bancários - Internet <i>banking</i>	69,8	68,6	19.º	-1,2	+0,7
Ouvir música online <sup>(1)</sup>	59,8	69,5	10.º	+9,7	+0,5
Compra de bens ou serviços <i>online</i>	63,4	51,2	23.º	-12,2	+0,7
Jogos <i>online</i> <sup>(1)</sup>	32,0	37,1	10.º	+5,1	-0,4
Marcar consulta médica <i>online</i> <sup>(1)</sup>	37,2	27,5	17.º	-9,7	-
Participação cívica ou política	9,2	11,9	10.º	+2,7	+0,1
Frequentar cursos <i>online</i>	16,8	17,8	13.º	+1,1	-1,3
Comunicar em website educativo	-	28,8	-	-	-3,7
Venda de bens ou serviços	21,7	12,0	23.º	-9,7	+1,0

Unidade: %, p.p.

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2023); INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias (2023)

Nota 1: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses

Nota 2: <sup>(1)</sup> Informação relativa a 2022, por ausência de informação europeia mais recente

Nota 3: As variações apresentadas podem não corresponder aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos

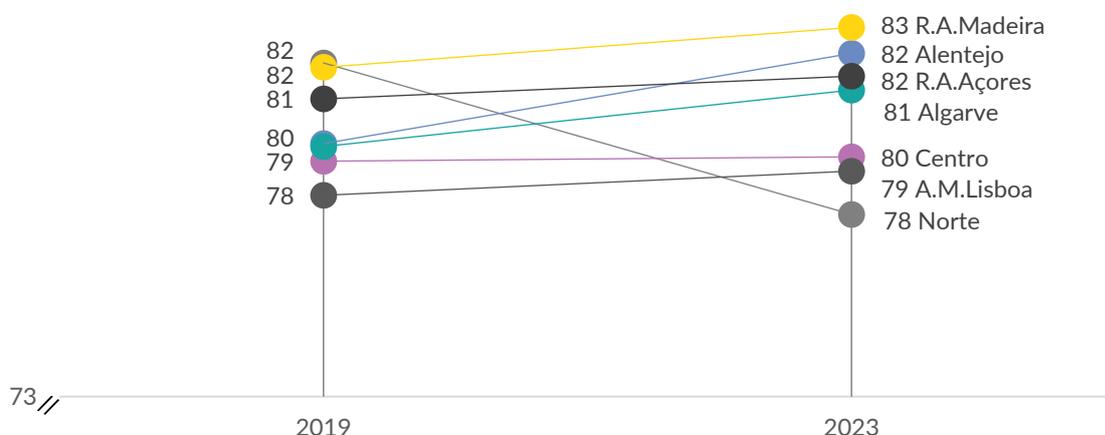
## Perfil dos utilizadores de outros serviços *over-the-top*

Em termos regionais, verificou-se que a participação em redes sociais foi inferior na região Norte (78,0% dos utilizadores de Internet) e superior na Região Autónoma da Madeira (83,1%) – vd. Figura 7.

Nos últimos 5 anos registou-se um aumento na participação em redes sociais na maioria das regiões, à exceção da região Norte que diminuiu 4,1 p.p. em relação a 2019.

**Redes Sociais**  
mais utilizadas na  
**Região Autónoma**  
**da Madeira e**  
**por Jovens**

**Figura 7** – Percentagem de utilizadores de Internet com participação nas redes sociais, por região NUTS II



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2019 e 2023)

Nota: Total de indivíduos com idades entre os 16 e os 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a região NUTSII

A utilização de Internet *banking* registou uma distribuição regional distinta. Destacam-se os utilizadores da região da Área Metropolitana de Lisboa (73,0% dos utilizadores de Internet), com maiores níveis de utilização. No polo oposto encontra-se o Alentejo e a Região Autónoma dos Açores (63,1% e 64,1%, respetivamente) – vd. Figura 8. Nos últimos 5 anos o maior crescimento registou-se na região Alentejo (+18,0 p.p.).

**Internet banking**  
mais utilizada na  
**A. M. Lisboa**  
e idades entre  
**25 a 44 anos**

**Figura 8** – Utilizadores de Internet que acederam à Internet *banking*, por região NUTS II



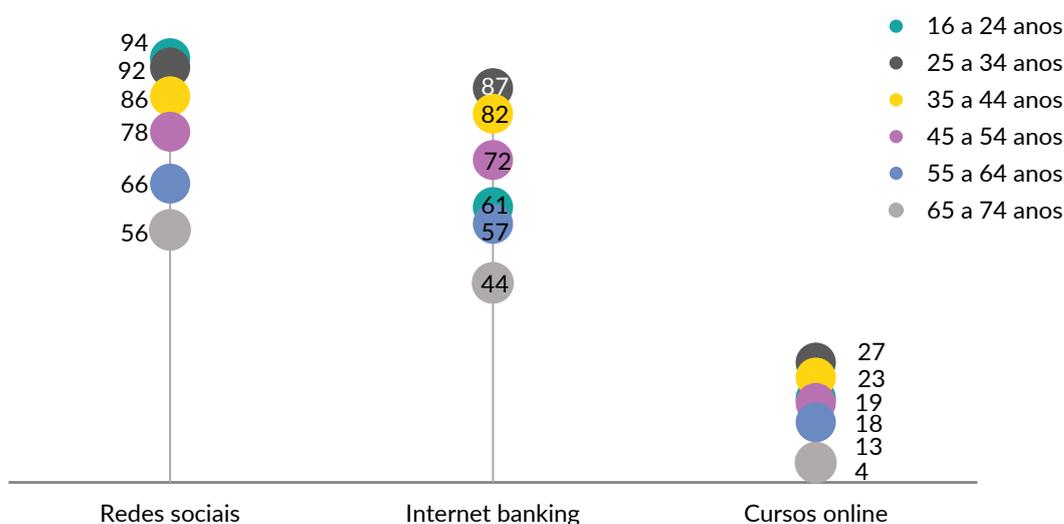
Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2019 e 2023)

Nota: Total de indivíduos com idades entre os 16 e os 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a região NUTSII

A utilização de alguns dos serviços *over-the-top* tende também a variar com o escalão etário, sendo maior em estratos compostos por indivíduos entre os 25-34 anos (Figura 9).

Figura 9 – Utilização de outros serviços *over-the-top* pelos utilizadores de Internet, por escalão etário



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (2023)

Nota: Total de indivíduos com idades entre os 16 e os 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com o respetivo escalão etário

## Nota metodológica



## Fontes

### *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* (CE)

*Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias* harmonizado e compilado pelo Eurostat. Em Portugal o inquérito é promovido anualmente pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). O universo é constituído pelos agregados familiares residentes em Portugal com pelo menos um indivíduo com idade entre 16 e 74 anos. A dimensão da amostra em 2023 foi de 7672 agregados domésticos com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos. O período de referência da informação referente a pessoas são os últimos três meses anteriores à entrevista. A

recolha da informação em 2023 foi efetuada entre 4 de maio e 31 de julho. A amostra foi estratificada por NUTS II e dimensionada de forma a produzir estimativas representativas para Portugal e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

### *E-Communications Single Market - Special Eurobarometer (CE)*

Inquérito amostral cujo universo é constituído pela população com 15 ou mais anos de cada um dos estados-membros da UE. Trata-se de um inquérito presencial (CAPI) e, no caso de Portugal, tem uma amostra de 1012 agregados familiares, garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 3 p.p. A última vaga disponível deste inquérito foi recolhida durante novembro/dezembro de 2020. O trabalho de campo foi realizado pela Kantar. A publicação data de junho de 2021 (Special Eurobarometer 510 - Wave EB94.2).



## Definições e notas

### Agregado doméstico privado

Conjunto de pessoas que têm a residência habitual no alojamento familiar ou a pessoa independente que ocupa um alojamento familiar ([ver](#)).

### Famílias analisadas

No contexto do presente relatório, e de acordo com o universo do IUTIC famílias, analisa-se o subconjunto de agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos um indivíduo entre os 16 e os 74 anos, ficando excluídas as famílias apenas com indivíduos com 75 ou mais anos. Segundo os Censos 2021, o subconjunto corresponde a 88% dos agregados domésticos privados.



## Siglas e abreviaturas

CE Comissão Europeia      UE27 União Europeia 27 países  
OTT *Over-the-top*



## Sinais convencionais

% percentagem      p.p. pontos percentuais



SERVIÇOS OVER-THE-TOP (OTT)

# 2023



janeiro 2023



**Lisboa (Sede)**

Rua Ramalho Ortigão, 51  
1099 - 099 Lisboa  
Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Porto**

Rua Direita do Viso, 59  
4250 - 198 Porto  
Portugal  
Tel: (+351) 226198000

**Açores**

Rua dos Valados, 18 - Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada  
Portugal  
Tel: (+351) 296302040

**Madeira**

Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal  
Portugal  
Tel: (+351) 291790200



**Atendimento ao público**  
800206665  
info@anacom.pt

[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)  
janeiro de 2024

**ANACOM** AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES