

RELATÓRIO ANUAL

# O CONSUMIDOR DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



2023

# Índice

Sumário executivo .....	4
1 Introdução.....	9
2 O consumidor residencial de comunicações eletrónicas .....	9
A utilização de comunicações eletrónicas pelas famílias.....	9
A utilização de ofertas em pacote.....	11
O perfil do consumidor residencial.....	13
A utilização de Internet: Portugal vs UE.....	17
3 O utilizador empresarial de comunicações eletrónicas.....	21
A utilização da Internet segundo a dimensão empresarial.....	21
A utilização da Internet segundo o sector de atividade da empresa .....	26
4 O não utilizador de comunicações eletrónicas.....	31
Não utilização de serviços de comunicações eletrónicas.....	31
Barreiras à adesão aos serviços .....	32
Perfil do não utilizador de comunicações eletrónicas .....	33
Nota metodológica .....	40

## Índice de figuras

Figura 1 – Taxa de adesão a ofertas em <i>multiple play</i> pelas famílias na UE27, 2020	12
Figura 2 – Serviços subscritos nas ofertas em pacote, 2023	13
Figura 3 – Principais características sociodemográficas dos utilizadores residenciais que mais utilizam serviços de comunicações eletrónicas, 2023	14
Figura 4 – Evolução da proporção de agregados familiares com acesso à Internet, Portugal e UE	17
Figura 5 – Evolução da proporção de residentes que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses, Portugal e UE	18
Figura 6 – População que utilizou a Internet nos últimos 3 meses por escalão etário, Portugal e UE27, 2023	19
Figura 7 – Penetração do serviço de acesso à Internet nas microempresas (até 9 pessoas ao serviço)	21
Figura 8 – Penetração do serviço de acesso à Internet nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço	22
Figura 9 – Penetração da banda larga fixa nas empresas	23
Figura 10 – Penetração de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e UE	23
Figura 11 – Penetração da banda larga móvel nas empresas	25
Figura 12 – Penetração de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e UE	25
Figura 13 – Empresas com acesso à BLM, por sector de atividade	29
Figura 14 - Famílias sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, 2023	31
Figura 15 – População residente que nunca utilizaram Internet, Portugal e UE	32
Figura 16 – Características sociodemográficas da população sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, 2023	34
Figura 17 – População sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, por nível de escolaridade e condição perante o trabalho, 2023	34
Figura 18 – População que nunca utilizou a Internet por nível de escolaridade e condição perante o trabalho, 2023	35
Figura 19 – População sem acesso ao serviço telefónico fixo, por escalão etário, 2023	36

Figura 20 – População que nunca utilizou Internet por escalão etário, Portugal e UE, 2023	36
Figura 21 – População sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, por quintis de rendimento, 2023	37
Figura 22 – População que nunca utilizou a Internet, por zona de residência, 2023	37
Figura 23 – Famílias sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, por região NUTSII, 2023	38
Figura 24 – População que nunca utilizou a Internet por região NUTSII	39

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Famílias que dispõem de serviços de comunicações eletrónicas (perspetiva do utilizador)	10
Tabela 2 – Famílias com serviços de comunicações eletrónicas, por combinação de serviços	11
Tabela 3 – Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas e serviços em pacote por região NUTSII, 2023	15
Tabela 4 – Famílias com serviços de comunicações eletrónicas e serviços em pacote segundo características sociodemográficas e económicas, 2023	16
Tabela 5 – População que utilizou Internet nos últimos 3 meses, Portugal e UE27, 2023	18
Tabela 6 – Famílias com ligação à Internet em casa, por tipologia familiar, Portugal e UE27, 2023	20
Tabela 7 – Empresas que disponibilizam Internet aos seus trabalhadores por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2023	22
Tabela 8 – Penetração da banda larga fixa por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2023	24
Tabela 9 – Penetração do serviço de acesso à BLM nas empresas por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2022	26
Tabela 10 – Empresas que disponibilizam Internet aos seus trabalhadores, por sector de atividade, Portugal e UE27, 2023	27
Tabela 11 – Penetração de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por sector de atividade, Portugal e UE27, 2023	28
Tabela 12 – Penetração de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço por sector de atividade, Portugal e UE27, 2022	30
Tabela 13 – Principais motivos para a família não dispor de serviços de comunicações em casa	33



## Sumário executivo

92% das famílias  
 dispunha de  
 algum serviço  
 fixo de  
 comunicações  
 eletrónicas

Em 2023, a grande maioria das famílias portuguesas referiu dispor de algum serviço fixo de comunicações eletrónicas (92,3%), segundo os dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias<sup>1</sup>, que permitem aferir a perceção dos utilizadores sobre o acesso aos serviços de comunicações eletrónicas.

O serviço com maior utilização foi o serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição (TVS, 88,3%), seguindo-se o serviço de acesso à Internet em local fixo (SAI fixo, 83,8%).

O serviço telefónico fixo (STF) registou uma penetração mais baixa (80,7%)<sup>2</sup> e quase metade das famílias com acesso a este serviço referiu não o utilizar (48,6%)<sup>3</sup>.

A banda larga móvel no telemóvel ou em PC/ tablet/pen/router(BLM) foi utilizada por 49,5% das famílias.

89% das famílias  
 com acesso à  
 Internet

O serviço de acesso à Internet (fixo ou móvel) foi utilizado por 89,0% das famílias, mais 0,8 p.p. que no ano anterior e mais 8,1 p.p. desde 2019. Este crescimento foi influenciado pelo maior consumo de Internet pelas famílias na sequência da pandemia da COVID19 iniciada em 2020.

A penetração da Internet em Portugal tem-se aproximado dos valores médios registados na União Europeia (UE27), encontrando-se, em 2023, 4,1 p.p. abaixo da média europeia.

<sup>1</sup> O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023, integra um conjunto de questões proposto pela ANACOM e recolhido pelo INE entre 4 de maio a 31 de julho de 2023. Esta informação reflete a perceção do utilizador sobre o acesso aos vários serviços de comunicações eletrónicas e as barreiras no acesso aos mesmos, podendo diferir de informação obtida diretamente junto dos prestadores.

<sup>2</sup> As questões em causa foram alteradas motivo pelo qual não se pode efetuar uma comparação com o ano anterior.

<sup>3</sup> Neste relatório apenas é efetuada distinção entre taxa de penetração e taxa de utilização no caso do STF, por se considerar que para os restantes serviços, nomeadamente o TVS, o SAI em local fixo e a BLM, uma família que adira a estes serviços tenderá a utilizar os mesmos.

Numa perspetiva individual, cerca de 85,8% da população referiu ter utilizado a Internet nos três meses anteriores à entrevista (mais 1,3 p.p. face ao ano anterior e menos 5,7 p.p. face à média europeia).

A maioria das famílias utilizavam os três serviços fixos com ou sem BLM

A combinação de serviços mais utilizada pelas famílias (não necessariamente em pacote) integrava o STF, a banda larga fixa (BLF), a TVS e a BLM<sup>4</sup> (40,5%), seguindo-se os três serviços fixos STF+BLF+TVS (32,2%). A terceira combinação de serviços mais utilizada não integrava o serviço telefónico fixo, sendo constituída por BLF+BLM+TVS (4,8%).

86% das famílias dispunham de ofertas em pacote, maioritariamente com STM integrado

Em 2023, 86,4% das famílias referiu dispor de ofertas em pacote, mais 0,8 p.p. do que no ano anterior.

A TVS foi o serviço mais subscrito em ofertas em pacote (95,9% das famílias com serviços em pacote), seguindo-se a BLF (92,2%) e o STF (74,9%).

A presença de serviços móveis em ofertas em pacote é cada vez mais usual. Cerca de 74,9% das famílias com pacote de serviços referiu integrar no pacote o serviço telefónico móvel (STM), 69,4% a Internet através de telemóvel e 10,7% a BLM através de PC/*tablet/pen/router*.

Maior taxa de utilização dos serviços na A. M. Lisboa e regiões autónomas, por mais jovens, mais instruídos,

A Área Metropolitana de Lisboa (A.M. Lisboa) e as Regiões Autónomas dos Açores (R.A. Açores) e da Madeira (R.A. Madeira) registaram uma maior proporção de famílias com acesso aos serviços fixos de comunicações eletrónicas e aos serviços em pacote. No caso particular da TVS, SAI e dos serviços em pacote a penetração foi superior a 90% nestas regiões. No SAI fixo a penetração variou entre 88% e 90% nestas regiões e no caso do STF a variação foi entre 85% e 88%.

---

<sup>4</sup> O serviço telefónico móvel (STM) não se insere nesta combinação. No entanto, informação do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2022, do INE, revelava que a utilização do STM abrangia a esmagadora maioria da população com 16 a 74 anos (97%).

empregados, estudantes e com maiores rendimentos

A penetração de BLM foi a que registou uma menor disparidade regional. A A.M. Lisboa registou uma penetração de BLM de 55,9%.

A população mais jovem, mais instruída, na situação de emprego ou estudante e com rendimentos mais altos tende a registar uma maior penetração de serviços de comunicações eletrónicas.

Substituição fixo/móvel, finanças, literacia digital e não utilidade foram as principais barreiras no acesso aos serviços

No que se refere à não utilização de serviços de comunicações eletrónicas, no caso das famílias, o motivo mais referido para não dispor de STF em casa foi maioritariamente a substituição fixo/móvel: «utilizam telemóvel» (75,6%).

A não utilização da TVS prende-se sobretudo com motivos financeiros (38,7% referiu ser um serviço «demasiado dispendioso») e a não utilidade do serviço (29,3% mencionou que «os canais não pagos são suficientes» e 20,1% referiram que «não têm tempo ou não têm hábito de ver televisão»), sendo que este último motivo ganhou expressão face ao ano anterior (+3,5 p.p.).

O principal motivo para as famílias não terem acesso à Internet foram as questões relacionadas com a literacia digital: «não sabe utilizar» (45,2%), seguido de razões monetárias associadas ao custo elevado do acesso e do equipamento (16,4% e 9,7%, respetivamente). A não utilidade do serviço foi também mencionada enquanto barreira à sua utilização (16,1%).

Não utilização do SAI e TVS mais expressiva para a população com mais de 55 anos

No caso da TVS e do STF, foi a população com menor nível de escolaridade ou em situação de desemprego ou reforma que registou maior percentagem de não utilização destes serviços.

Existe uma maior tendência para a população com idades mais elevadas nunca ter utilizado o SAI ou a não dispor de TVS. A não utilização do STF tende a ser também mais expressiva entre a população com mais de 65 anos. Por outro lado, as famílias com rendimentos mais baixos registaram uma maior taxa de não utilização de serviços de comunicações eletrónicas, atingindo 24,9% no caso do STF, 16,7% no caso da TVS e 16,8% no caso do SAI.

Os residentes nas regiões Alentejo, Norte e Centro verificaram as maiores proporções de acesso aos serviços SAI, TVS e STF.

Quase totalidade  
das médias e  
grandes  
empresas têm  
serviço de acesso  
à Internet

No que se refere ao segmento empresarial, a penetração de SAI (fixo e móvel) entre as microempresas foi de 87,8% e no caso das pequenas empresas foi de 96,6%, segundo a Comissão Europeia (CE), com base no inquérito amostral *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*. A quase totalidade das médias e grandes empresas tinham serviço de acesso à Internet.

Entre as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, a penetração de BLF foi de 95,0% (1,1 p.p. acima da média da UE27). A penetração de BLF em Portugal ficou acima da média da UE27 em quase todas as dimensões empresariais com 10 ou mais pessoas ao serviço e na maioria dos sectores de atividade.

No que se refere à BLM, os dados mais recentes relativos a 2022 evidenciaram que cerca de 69,9% das microempresas e 85,8% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço disponibilizava dispositivos portáteis aos seus trabalhadores permitindo uma ligação móvel à Internet para fins profissionais. O crescimento anual da penetração de BLM foi mais notório nas microempresas (+20,6 p.p.) e as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço verificaram o maior aumento anual da última década (+15,2 p.p.).



# O consumidor de comunicações eletrónicas

## 2023



### Utilização de comunicações eletrónicas pelas famílias

**92%** famílias com serviços fixos de comunicações eletrónicas



**86%** Serviços em pacote



**88%** Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição



**84%** Acesso à Internet em local fixo



**81%** Serviço telefónico fixo  
Quase metade das famílias não utilizou este serviço



**50%** Banda Larga móvel

### Perfil dos consumidores



Serviços em pacote  
TV por subscrição  
Internet

R.A. Madeira  
Estudantes  
Mais instruídos  
Até 44 anos  
Empregados  
A.M.Lisboa  
R.A.Açores



Serviço telefónico fixo

R.A. Madeira  
Estudantes  
Mais instruídos  
Até 24 anos  
Maiores rendimentos  
A.M.Lisboa  
R.A.Açores

### Barreiras ao acesso



Internet



TV por subscrição



Serviço telefone fixo

«Não sabe utilizar»

«Demasiado dispendioso»

«Utilizam telemóvel»



### Utilização de Internet pelas empresas

**88%** microempresas **97%** empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço



Banda larga fixa



Banda larga móvel



● Microempresas  
● PMEs  
● Grandes empresas

Nota: Dados de Banda larga móvel referem-se a 2022.

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



# 1 Introdução

Neste relatório apresenta-se a informação disponível em 2023 sobre o consumidor de comunicações eletrónicas, com destaque para a caracterização do consumidor residencial, do utilizador empresarial e do não utilizador de serviços de comunicações eletrónicas.

Esta informação, que resulta de inquéritos amostrais atuais, reflete a perceção do utilizador sobre o acesso aos serviços de comunicações eletrónicas e as barreiras no acesso aos mesmos, podendo diferir da informação recolhida junto dos prestadores.

Os resultados relativos ao consumidor residencial ([capítulo 2](#)) e ao não utilizador de serviços de comunicações eletrónicas ([capítulo 4](#)) resultam dos inquéritos da CE, *Information and Communication Technologies Usage in Households and by Individuals* e do INE, “Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias”. Este último inclui um conjunto específico de questões, proposto pela ANACOM e integrado e recolhido pelo INE nesse inquérito, tendo, a última versão, sido realizada entre 4 de maio e 31 de julho de 2023.

Os resultados relativos ao utilizador empresarial ([capítulo 3](#)) resultam dos inquéritos da Comissão Europeia (CE), *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, e do Instituto Nacional de Estatística (INE), “Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Empresas”.



## 2 O consumidor residencial de comunicações eletrónicas

### A utilização de comunicações eletrónicas pelas famílias

Em 2023, a maioria das famílias portuguesas referiu dispor de algum serviço fixo de comunicações eletrónicas (92,3%), com maior utilização para o serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição ou TVS (88,3%), seguindo-se o serviço de acesso à Internet em

**92%**  
famílias com acesso a  
**serviços fixos**  
de comunicações  
eletrónicas

local fixo (83,8%) e o serviço telefónico fixo ou STF (80,7%)<sup>5</sup> – vd. Tabela 1.

O serviço de acesso à Internet (SAI) foi utilizado por 89,0% das famílias, 83,8% através de banda larga fixa (BLF) e 49,5% através de banda larga móvel no telemóvel ou em PC/ tablet/pen/router (BLM).

Face ao ano anterior, a penetração da TVS aumentou 0,4 p.p. e a penetração do SAI aumentou 0,8 p.p.<sup>6</sup>. A penetração de BLF e de BLM registaram um crescimento de 1,2 p.p. Nos últimos quatro anos o acesso à Internet pelas famílias aumentou 8,1 p.p., sobretudo influenciado pelo maior consumo de Internet pelas famílias na sequência da pandemia da COVID19 iniciada em 2020.

**Tabela 1** – Famílias que dispõem de serviços de comunicações eletrónicas (perspetiva do utilizador)

	2019	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023	Var. (p.p.) 2019/2023
Serviços fixos de comunicações eletrónicas		93,0	92,3	-0,7	
Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição	:	87,9	88,3	+0,4	:
Serviço de acesso à Internet	80,9	88,2	89,0	+0,8	+8,1
Banda Larga Fixa	74,6	82,6	83,8	+1,2	+9,2
Banda Larga Móvel	44,4	48,3	49,5	+1,2	+5,1
Serviço telefónico fixo	:	:	80,7	:	:

Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2019, 2022, 2023.

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre 16 e 74 anos.

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

Nota 3: Banda Larga Móvel: proporção de famílias que dispõem de um acesso de banda larga móvel em casa (através de telemóvel ou em PC/ tablet/pen/router)

A combinação de serviços mais utilizada pelas famílias, independentemente de os serviços terem sido adquiridos em pacote de serviços ou isoladamente, integrava o STF, a BLF, a TVS e

<sup>5</sup> As questões em causa foram alteradas motivo pelo qual não se efetua uma evolução face ao ano anterior. Além da questão “*Em sua casa, dispõem de telefone da rede fixa?*” considerou-se ainda a questão “*Apesar de não ter o equipamento [telefone fixo], pagam por um serviço de telefone de rede fixa*”.

<sup>6</sup> Ver em maior detalhe o subcapítulo “A utilização de Internet: Portugal vs UE”.

a BLM (através de telemóvel e/ou PC/*tablet/pen/router*)<sup>7</sup>, representando 40,5% das famílias (Tabela 2).

A segunda combinação de serviços mais utilizada era constituída pelos três serviços fixos: STF+BLF+TVS (32,2%).

A terceira combinação de serviços mais utilizada não integrava o serviço telefónico fixo, sendo constituída por BLF+BLM+TVS (4,8%).

A utilização de apenas dois serviços fixos, como BLF+TVS (4,2%) e STF+TVS (4,1%), tende a ser menos expressiva, assim como a utilização isolada de serviços, com incidências abaixo dos 2%.

**Tabela 2** – Famílias com serviços de comunicações eletrónicas, por combinação de serviços

	2023
STF+BLF+BLM+TVS	40,5
STF+BLF+TVS	32,2
BLF+BLM+TVS	4,8
BLF+TVS	4,2
STF+TVS	4,1
Apenas STF	1,6
Apenas BLM	1,4
Apenas TVS	1,2
Outras conjugações	3,9

Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos.

Nota 2: Consideram-se os seguintes serviços combinados (não necessariamente em pacote): STF – Serviço Telefónico Fixo, BLF: Banda Larga Fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; BLM – Banda Larga Móvel (inclui o acesso à Internet através de Telemóvel e/ou PC/*tablet/pen/router*)

## A utilização de ofertas em pacote

A análise seguinte refere-se às famílias com ofertas em pacote, ou seja, ofertas que englobam dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas comercializados como oferta única e com uma única fatura<sup>8</sup>, também designadas de ofertas *multiple play*.

86%

famílias com serviços integrados em pacote

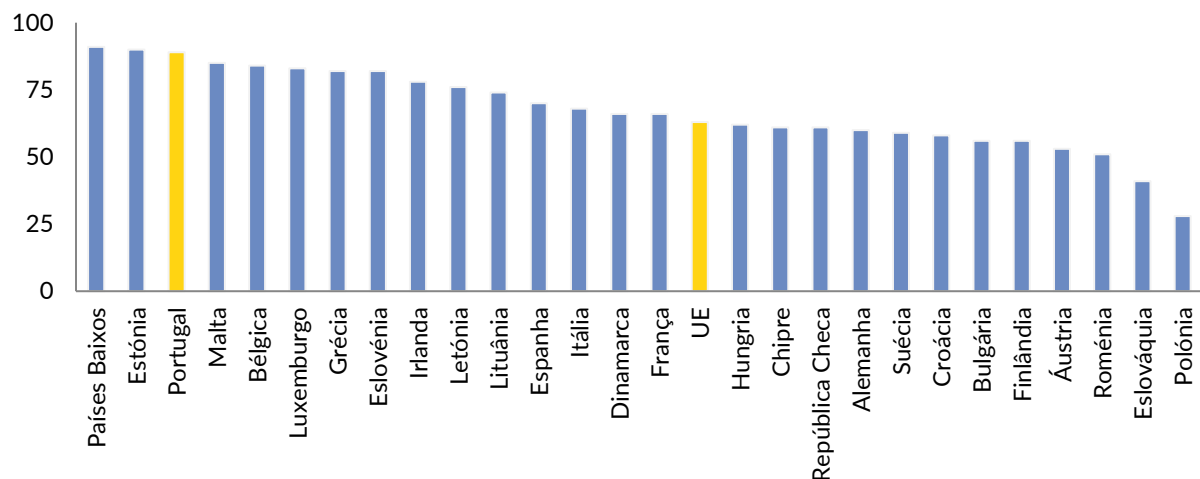
<sup>7</sup> O serviço telefónico móvel (STM) não se insere nesta combinação, pelo que as famílias poderão dispor ou não deste serviço. No entanto, informação do mesmo inquérito do INE relativo a 2022 revelava que a utilização do STM abrangia a esmagadora maioria da população com 16 a 74 anos (97%).

<sup>8</sup> Exclui ofertas somente de serviços móveis.

Em 2023, cerca de 86,4% das famílias referiu dispor de ofertas em pacote, mais 0,8 p.p. do que no ano anterior, segundo os dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas famílias.

Em 2020, a taxa de adesão das famílias portuguesas às ofertas em pacote era superior à média europeia (+26 p.p.), situando-se Portugal na 3.ª posição deste *ranking* da UE27 (Figura 1) e apenas a Estónia e os Países Baixos registaram uma taxa de adesão a ofertas em *multiple play* superior à de Portugal - de acordo com os dados mais recentes do *E-Communications in Single Market Special Eurobarometer* da Comissão Europeia (CE), cujo trabalho de campo foi realizado em novembro/dezembro de 2020.

Figura 1 – Taxa de adesão a ofertas em *multiple play* pelas famílias na UE27, 2020



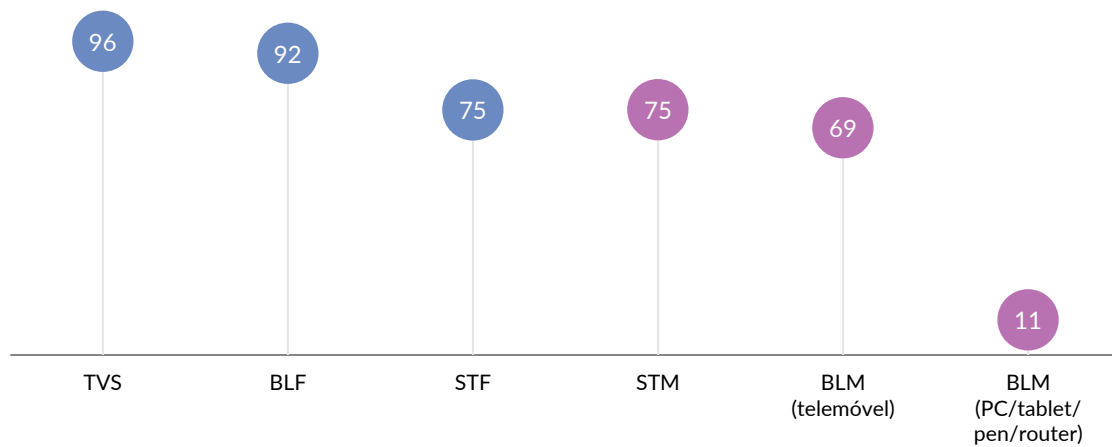
Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, E-Communications in Single Market, Special Eurobarometer – TNS Opinion & Social, 2020

Nota: Total de residentes.

A TVS foi o serviço mais subscrito nas ofertas em pacote (95,9% das famílias com serviços em pacote), seguindo-se a BLF (92,2%) e o STF (74,9%) – vd. Figura 2.

Figura 2 – Serviços subscritos nas ofertas em pacote, 2023



Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos, com serviços fixos de telecomunicações integrados em pacote.

Nota 2: STF – Serviço Telefónico Fixo, BLF: Banda Larga Fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; BLM - Banda Larga Móvel.

Os serviços móveis, que passaram a integrar as ofertas em pacote em 2013, têm vindo a ser incluídos cada vez mais nesta modalidade de oferta de serviços. Entre as famílias com pacote de serviços, cerca de 74,9% integrava o serviço telefónico móvel (STM) no pacote e 69,4% integrava a Internet através de telemóvel. A BLM através de PC/ *tablet/pen/router* apresentou uma integração em pacote mais reduzida (10,7% das famílias com serviços em pacote) e inferior ao registado no ano anterior (-0,8 p.p.).

## O perfil do consumidor residencial

A utilização dos serviços de comunicações eletrónicas pelas famílias está associada à localização geográfica da sua residência e ao perfil sociodemográfico e económico da população (nível de escolaridade, condição perante o trabalho, escalão etário e nível de rendimento) – vd. [Figura 3](#).

**Figura 3** – Principais características sociodemográficas dos utilizadores residenciais que mais utilizam serviços de comunicações eletrónicas, 2023



Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023

### Local de residência

A Área Metropolitana de Lisboa (A.M. Lisboa) e as Regiões Autónomas dos Açores (R.A. Açores) e da Madeira (R.A. Madeira) foram as regiões com maior proporção de famílias com acesso aos serviços fixos de comunicações eletrónicas e, em particular, com serviços em pacote (superior a 90%) – vd. [Tabela 3](#). No caso da TVS, a penetração atingiu entre 93% e 95% das famílias destas regiões, na BLF variou entre 88% e 90%, e no STF oscilou entre 85% e 88%.

As regiões Alentejo, Centro e Norte registaram a menor proporção de famílias com serviços fixos de comunicações eletrónicas e com serviços em pacote. No caso da TVS a penetração variou entre 85% e 86% nestas regiões, no caso da BLF oscilou entre 80% e 81%, e no STF a penetração ficou abaixo dos 80%. Estas regiões registaram uma penetração de serviços em pacote inferior a 84%.

A BLM (através de telemóvel ou PC/ *tablet/pen/router*) foi o serviço com menor disparidade regional, sendo a A.M. Lisboa a única região a registar penetrações de BLM superiores a 50%.

**Tabela 3 – Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas e serviços em pacote por região NUTSII, 2023**

	Serviços fixos			Serviços móveis	Serviços em pacote
	TVS	BLF	STF	BLM	
Norte	85,7	81,1	77,7	47,6	83,4
Centro	84,8	80,5	79,1	46,1	82,9
A.M. Lisboa	94,2	89,8	85,9	55,9	92,9
Alentejo	84,7	80,3	75,8	46,9	82,7
Algarve	87,7	83,8	79,3	46,4	85,8
R. A. Açores	94,7	89,3	88,4	46,4	92,2
R. A. Madeira	92,8	87,6	84,8	46,9	90,6

Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos

Nota 2: Destaca-se a cinza os resultados 2 p.p. abaixo do verificado no total e a azul os resultados 2 p.p. acima do verificado no total.

Nota 3: STF – Serviço Telefónico Fixo, BLF: Banda Larga Fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; BLM - Banda Larga Móvel (inclui o acesso à Internet através de Telemóvel e/ou PC/ tablet/pen/router).

### Características sociodemográficas e económicas

A população residente em Portugal com idades mais jovens (até aos 45 anos), mais instruídos (ensino secundário ou superior), na situação de empregado ou estudante e com rendimentos mais altos (a partir do 3.º quintil) tendem a registar uma maior penetração de serviços de comunicações eletrónicas ([Tabela 4](#)).



**Tabela 4 – Famílias com serviços de comunicações eletrónicas e serviços em pacote segundo características sociodemográficas e económicas, 2023**

	Serviços fixos			Serviços móveis	Serviços em pacote
	TVS	BLF	STF	BLM	
<b>Total</b>	91,4	88,6	82,8	54,1	89,6
<b>Escalões etários</b>					
16 a 24 anos	96,0	94,4	85,1	63,5	92,9
25 a 34 anos	94,9	95,6	82,0	64,1	91,8
35 a 44 anos	92,9	93,6	82,1	59,6	92,9
45 a 54 anos	93,1	91,8	83,8	55,4	92,1
55 a 64 anos	88,9	85,3	81,4	49,9	87,1
65 a 74 anos	84,5	74,2	81,9	37,9	81,6
<b>Nível de escolaridade completo</b>					
Até ao básico - 3.º ciclo	85,9	79,8	77,3	43,9	83,5
Ensino secundário	94,8	94,2	84,6	59,1	93,0
Ensino superior	96,4	96,5	89,3	64,6	95,3
<b>Condição perante o trabalho</b>					
Empregado	94,3	93,6	84,6	58,2	93,0
Desempregado	84,9	83,6	72,5	52,4	83,7
Estudante	96,6	93,9	86,6	65,3	93,8
Outros inativos	83,7	74,9	79,6	39,0	80,6
<b>Quintis de rendimento por adulto equivalente</b>					
1.º quintil	82,6	76,4	72,7	42,0	79,8
2.º quintil	90,8	88,1	82,5	48,8	89,3
3.º quintil	93,0	90,4	84,3	55,1	91,1
4.º quintil	94,8	93,4	87,6	61,8	92,8
5.º quintil	95,4	94,1	85,9	62,0	94,3

Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos

Nota 2: Destaca-se a cinza os resultados 2 p.p. abaixo da média e a azul os resultados 2 p.p. acima da média.

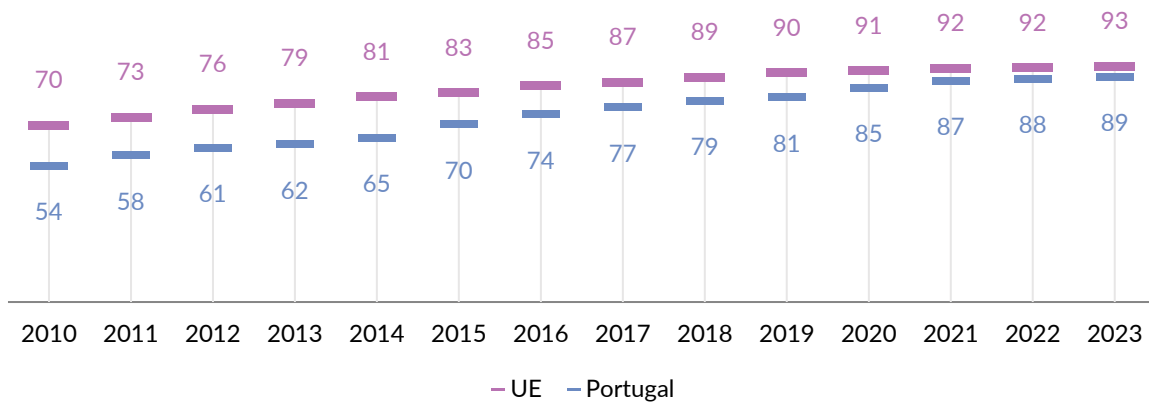
Nota 3: STF – Serviço Telefónico Fixo, BLF: Banda Larga Fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; BLM - Banda Larga Móvel (inclui o acesso à Internet através de Telemóvel e/ou PC/tablet/pen/router).

## A utilização de Internet: Portugal vs UE

Em 2023, o nível de penetração dos serviços de acesso à Internet entre os agregados familiares portugueses ficou 4,1 p.p. abaixo da média da UE27 (Figura 4), uma diferença que se tem vindo a estreitar ao longo dos últimos anos. Neste ano, Portugal ficou no 24.º lugar do *ranking* da UE27.

**Penetração de Internet**  
 Portugal no **22.º lugar**  
 do *ranking* da UE27

**Figura 4** – Evolução da proporção de agregados familiares com acesso à Internet, Portugal e UE



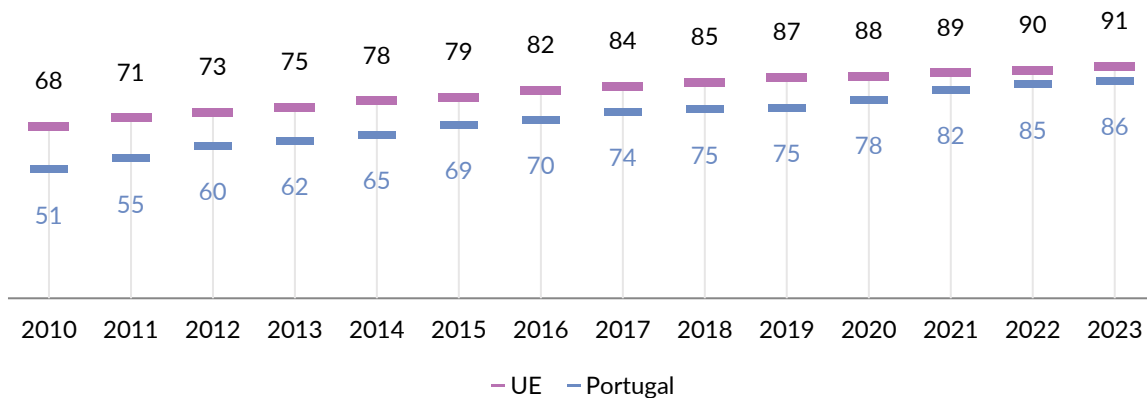
Unidade: %

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

Nota: Agregados domésticos com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos.

Numa perspetiva individual, em 2023 cerca de 85,8% da população referiu ter utilizado a Internet nos três meses anteriores (mais 1,3 p.p. do que no ano anterior) – vd. Figura 5. Portugal ficou no 24.º lugar neste *ranking* da UE27 (menos 5,7 p.p. do que a média europeia).

Figura 5 – Evolução da proporção de residentes que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses, Portugal e UE



Unidade: %

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

Nota: População residente entre os 16 e os 74 anos

No contexto europeu, a diferença entre a penetração no acesso à Internet em Portugal e na UE resulta em parte do perfil do (não) utilizador da Internet em Portugal e da proporção de utilizadores nessas condições em Portugal face à UE:

- A percentagem de utilizadores de Internet entre a população com um nível de escolaridade até ao 3.º ciclo foi 12,2 p.p. inferior à média da UE27. Pelo contrário, entre a população com um nível de habilitações literárias mais elevado (sobretudo com o ensino secundário) Portugal destacou-se por estar acima da média da UE27 (+5,8 p.p.) – vd. [Tabela 5](#).

Acresce que Portugal é dos países da UE com maior proporção de população com habilitações literárias iguais ou inferiores ao 3.º ciclo.

Tabela 5 – População que utilizou Internet nos últimos 3 meses, Portugal e UE27, 2023

	UE27	PT	Ran-king	Desvio face UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Nível de escolaridade</b>					
Até ao 3.º ciclo	81,2	69,1	22.º	-12,2	+3,2
Ensino secundário	92,3	98,1	6.º	+5,8	+0,9
Ensino superior	98,5	98,8	16.º	+0,3	+0,1
<b>Condição perante o trabalho</b>					
Empregado	96,9	94,7	25.º	-2,2	+1,6
Desempregado	90,3	85,3	22.º	-5,0	+0,5
Estudante	99,0	100,0	1.º	+1,0	+0,2
Reformado e outros inativos	77,4	56,2	25.º	-21,2	0,0

Unidade: %, p.p.

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

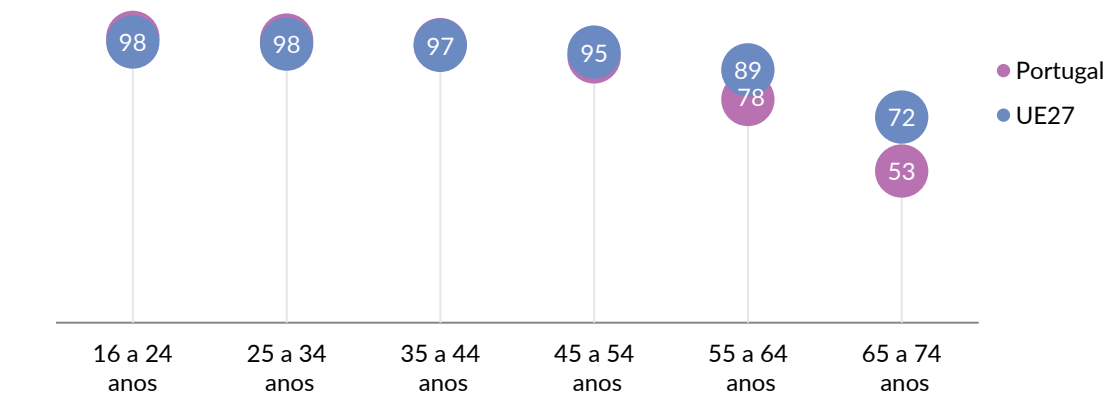
Nota 1: População residente entre os 16 e os 74 anos que utilizou Internet nos últimos 3 meses de acordo com a respetiva característica.

Nota 2: Destaca-se a cinza os resultados 2 p.p. abaixo da média e a azul os resultados 2 p.p. acima da média.

Por outro lado, entre a população reformada (e em outras situações de inatividade) Portugal encontrou-se bastante abaixo da média da UE27 (-21,2 p.p.), ocupando a 25.<sup>a</sup> posição do *ranking* da UE.

- É também a população dos grupos etários mais altos que mais contribuiu para a diferença de Portugal face à média da UE27 (Figura 6). Entre a população com mais de 64 anos a diferença atingiu -18,9 p.p., enquanto nos três escalões mais jovens a penetração em Portugal foi mesmo superior à média europeia (até +2 p.p.).

Figura 6 – População que utilizou a Internet nos últimos 3 meses por escalão etário, Portugal e UE27, 2023



Unidade: %

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

Nota: População entre os 16 e os 74 anos que utilizou a Internet nos últimos 3 meses de acordo com o respetivo escalão etário.

Adicionalmente, entre os países da UE27, em 2022 Portugal era o segundo país com a maior proporção de população com idade superior ou igual a 45 anos.

- Entre as pessoas que vivem sozinhas e entre as famílias constituídas por dois adultos sem crianças, as diferenças entre a penetração do SAI em Portugal e a média da UE27 foram de -4,8 p.p. e -7,1 p.p., respetivamente (Tabela 6).

Pelo contrário, no caso das famílias com crianças a penetração da Internet em Portugal tende a ser idêntica à média da UE27.

**Tabela 6 – Famílias com ligação à Internet em casa, por tipologia familiar, Portugal e UE27, 2023**

	UE27	PT	Ranking	Desvio face UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/ 2023
<b>Agregados sem crianças</b>	<b>91,1</b>	<b>86,9</b>	<b>24.º</b>	<b>-4,3</b>	<b>+1,1</b>
1 adulto sem crianças	86,8	82,0	19.º	-4,8	+1,4
2 adultos sem crianças	92,4	85,3	24.º	-7,1	+2,2
3 ou mais adultos sem crianças	97,6	95,6	26.º	-2,0	-0,2
<b>Agregados com crianças</b>	<b>98,9</b>	<b>98,5</b>	<b>23.º</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,8</b>
1 adulto com crianças	98,0	99,0	13.º	+1,0	-0,3
2 adultos com crianças	98,9	98,8	22.º	-0,1	-0,9
3 ou mais adultos com crianças	99,1	97,6	25.º	-1,4	-0,8

Unidade: %, p.p.

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

Nota 1: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos de acordo com a respetiva característica

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

Em conclusão, o desvio verificado entre a penetração da Internet em Portugal e a penetração da Internet na UE verificou-se sobretudo nos estratos com menores níveis de escolaridade, na situação de reformados e com uma idade mais elevada. Acresce que estes estratos apresentaram um maior peso em Portugal do que na média da UE.



### 3 O utilizador empresarial de comunicações eletrónicas

Apresenta-se de seguida a informação disponível sobre os utilizadores empresariais de comunicações eletrónicas, destacando-se a penetração do SAI por dimensão da empresa e por sector de atividade.

O tecido empresarial português é composto maioritariamente por microempresas (em 2022, 96,3% das empresas tinham menos de 10 pessoas ao serviço). As pequenas empresas representam 3,1% do tecido empresarial, enquanto as médias empresas representam 0,5% e as grandes empresas 0,1%.

#### A utilização da Internet segundo a dimensão empresarial

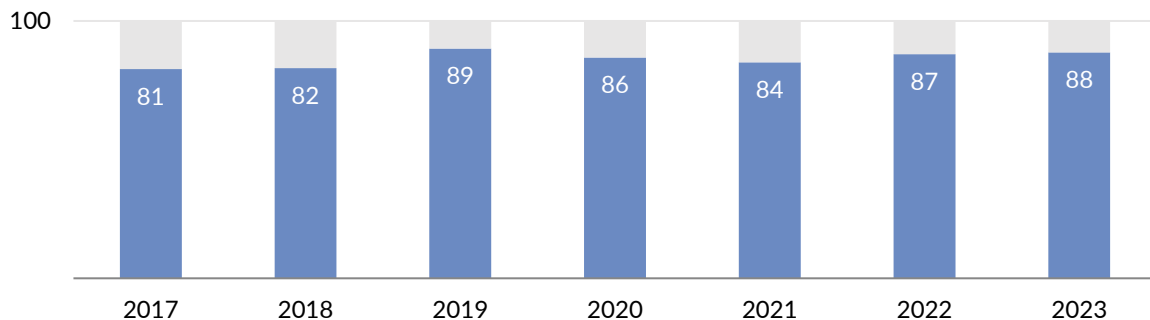
O nível de utilização de Internet pelas empresas em Portugal é relativamente elevado e quase todas as empresas portuguesas dispõem de SAI (acessos fixos e/ou móveis).

**88%**

das microempresas com acesso à Internet

Em 2023, a penetração de Internet entre as microempresas portuguesas (até 9 pessoas ao serviço) foi de 87,8%, mais 0,7 p.p. que no ano anterior (Figura 7).

**Figura 7** – Penetração do serviço de acesso à Internet nas microempresas (até 9 pessoas ao serviço)



Unidade: %

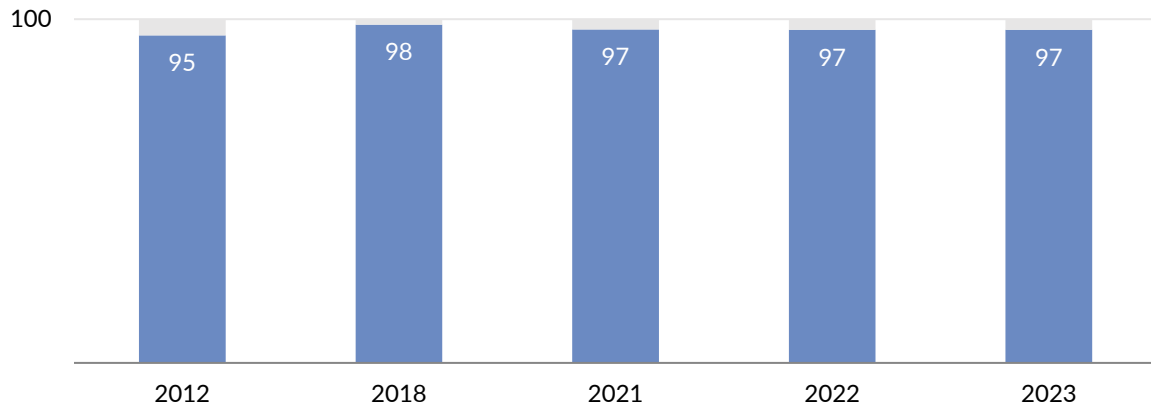
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2017 a 2023.

Nota 1: Total de microempresas.

Nota 2: A partir de 2020 a informação refere-se à percentagem de empresas cujas pessoas ao serviço têm acesso à Internet

Entre as empresas com 10 ou mais pessoas, a penetração do SAI foi de 96,9% em 2023, menos 0,1 p.p. que no ano anterior (Figura 8 e Tabela 7).

**Figura 8 – Penetração do serviço de acesso à Internet nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço**



Unidade: %

Fonte: Instituto Nacional de Estatística, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (2012, 2018, 2021, 2022 e 2023)

Nota: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com acesso à Internet (não inclui o sector financeiro)

Por sua vez, a quase totalidade das médias e grandes empresas inquiridas em Portugal referiram disponibilizar SAI aos seus trabalhadores (Tabela 7).

Os resultados obtidos para as empresas com 10 ou mais trabalhadores foram muito semelhantes aos verificados na UE27.

**Tabela 7 – Empresas que disponibilizam Internet aos seus trabalhadores por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2023**

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio face à UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Pequenas empresas</b> (10-49 pessoas ao serviço)	98,8	96,6	21.º	-2,2	-0,1
<b>Médias empresas</b> (50-249 pessoas ao serviço)	99,7	98,2	25.º	-1,5	-0,3
<b>Pequenas e médias empresas</b> (10-249 pessoas ao serviço)	98,9	96,9	22.º	-2,0	-0,1
<b>Grandes empresas</b> (250 ou mais pessoas ao serviço)	99,9	99,0	27.º	-0,9	0,0

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2023.

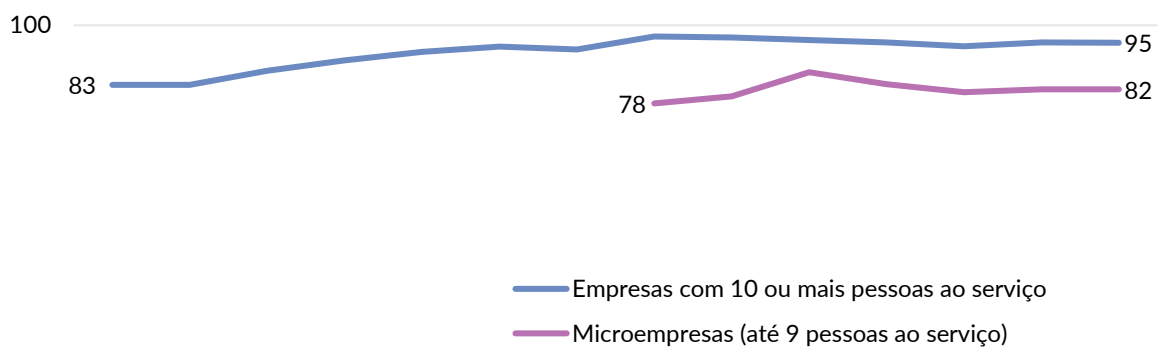
Nota: Empresas de acordo com a dimensão empresarial (não inclui o sector financeiro).

Especificamente quanto à banda larga fixa, esta foi utilizada por 81,7% das microempresas e 95,0% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço. (Figura 9).

**95%**

das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com banda larga fixa

**Figura 9 – Penetração da banda larga fixa nas empresas**



2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023

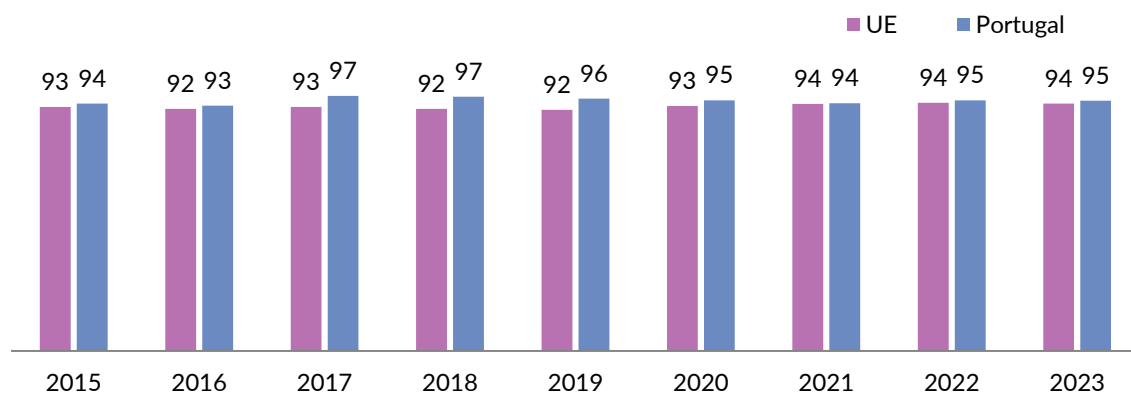
Unidade: %

Fonte: Instituto Nacional de Estatística, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (2010 a 2023)

Nota: Não inclui o sector financeiro.

A penetração de BLF em Portugal foi 1,1 p.p. superior à da média europeia quando consideradas as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (Figura 10).

**Figura 10 – Penetração de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e UE**



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2015 a 2023.

Nota: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o sector financeiro).



Quase todas as grandes empresas referiram aceder à Internet em BLF, tal como ocorre na UE. Nas pequenas empresas a penetração atingiu os 94,5%, valor superior à média europeia em 1,3 p.p. (Tabela 8).

**Tabela 8 – Penetração da banda larga fixa por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2023**

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio face à UE27 (p.p.)	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Microempresas</b> (até 9 pessoas ao serviço)	:	81,7	:	:	0,0
<b>Pequenas empresas</b> (10-49 pessoas ao serviço)	93,2	94,5	12.º	+1,3	-0,4
<b>Médias empresas</b> (50-249 pessoas ao serviço)	97,0	97,6	13.º	+0,6	+1,3
<b>Pequenas e médias empresas</b> (10-249 pessoas ao serviço)	93,8	94,9	13.º	+1,1	-0,2
<b>Grandes empresas</b> (250 ou mais pessoas ao serviço)	98,8	98,9	16.º	+0,1	+0,2

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2023.

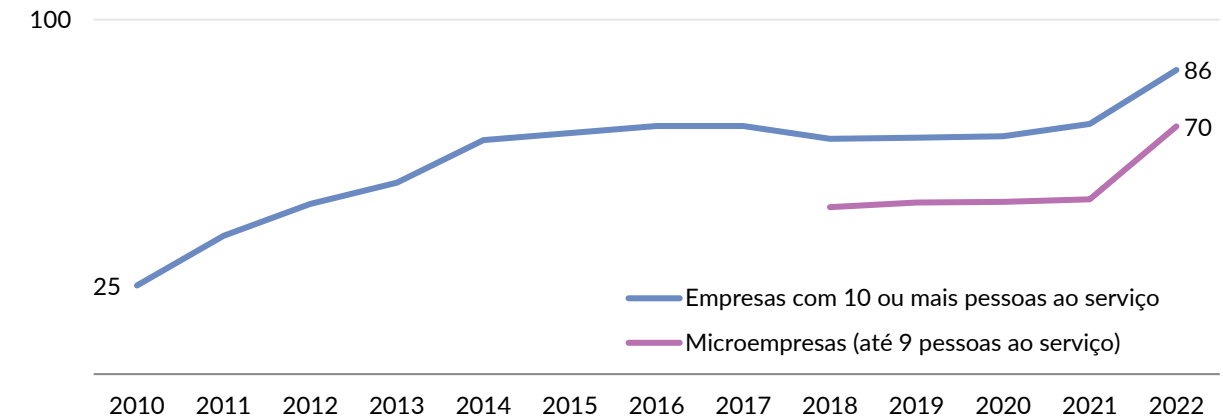
Nota: Empresas de acordo com a dimensão empresarial (não inclui o sector financeiro).

Relativamente à BLM, cerca de 69,9% das microempresas e 85,8% das empresas com 10 ou mais pessoas disponibilizava dispositivos portáteis<sup>9</sup> aos seus trabalhadores, permitindo uma ligação móvel à Internet para fins profissionais, de acordo com a informação mais recente relativa a 2022 (Figura 11). As microempresas registaram o maior crescimento anual de penetração de BLM (20,6 p.p.) e as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço verificaram o maior aumento anual da última década (+15,2 p.p.).

**86%**  
das empresas com 10 ou mais  
pessoas ao serviço  
disponibilizava  
**banda larga móvel**  
aos seus trabalhadores

<sup>9</sup> Computador portátil ou outros dispositivos como smartphone ou PDA. Considera-se que as empresas fornecem os dispositivos portáteis e pagam a totalidade, ou até um determinado montante, a assinatura e os custos de utilização.

Figura 11 – Penetração da banda larga móvel nas empresas



Unidade: %

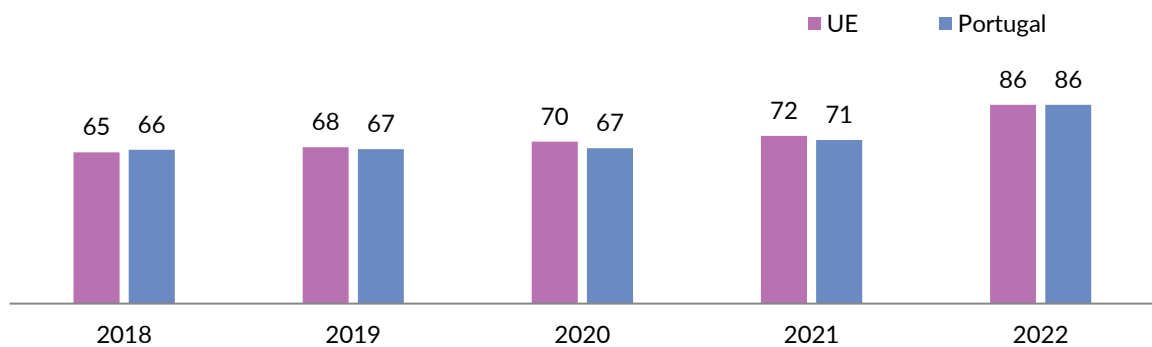
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2010 a 2022

Nota 1: Não inclui o sector financeiro.

Nota 2: Em 2018, a questão relacionada com a penetração de banda larga móvel sofreu alterações, podendo afetar a análise evolutiva da série a partir deste ano. Até 2017 a questão era: "A empresa utiliza ligação móvel de banda larga, no acesso à Internet, através de equipamentos móveis utilizando tecnologia 3G ou superior?", e a partir de 2018 alterou para "A empresa disponibiliza dispositivos portáteis que permitam o acesso à Internet através de ligação móvel de banda larga, para fins profissionais". Considera-se que as empresas fornecem os dispositivos portáteis e pagam a totalidade, ou até um determinado montante, a assinatura e os custos de utilização.

Em 2022 a penetração de banda larga móvel atingiu a média da UE27 entre as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (Figura 12).

Figura 12 – Penetração de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e UE



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2018 a 2022

Nota: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o sector financeiro).

A disponibilização de dispositivos portáteis pelas empresas que permitem uma ligação móvel à Internet por parte dos seus trabalhadores para fins profissionais varia com a dimensão empresarial, encontrando-se Portugal acima da média da UE27 nas empresas de maior dimensão. A penetração da banda larga móvel foi de 98,1% no caso das grandes empresas, de

94,3% no caso das médias empresas, de 84,1% entre as pequenas empresas e de 69,9% no caso das microempresas (Tabela 9).

**Tabela 9** – Penetração do serviço de acesso à BLM nas empresas por dimensão empresarial, Portugal e UE27, 2022

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio (p.p.) face à UE27	Var. (p.p.) 2021/2022
<b>Microempresas</b> (até 9 pessoas ao serviço)	:	69,9	:	:	+20,6
<b>Pequenas empresas</b> (10-49 pessoas ao serviço)	84,0	84,1	13.º	+0,1	+17,0
<b>Médias empresas</b> (50-249 pessoas ao serviço)	92,9	94,3	8.º	+1,4	:
<b>Pequenas e médias empresas</b> (10-249 pessoas ao serviço)	85,4	85,5	13.º	+0,1	+15,6
<b>Grandes empresas</b> (250 ou mais pessoas ao serviço)	97,4	98,1	10.º	+0,7	+3,7

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises*, 2022

Nota 1: Empresas de acordo com a dimensão empresarial (não inclui o sector financeiro).

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

## A utilização da Internet segundo o sector de atividade da empresa

A utilização da Internet, fixa e/ou móvel, pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço situou-se acima dos 90% nos setores analisados<sup>10</sup>.

Os setores com a taxa de penetração relativamente mais reduzida foram o «alojamento e restauração» (90,4%), a «construção» (96,4%) e as «atividades administrativas e dos serviços de apoio» (96,6%) – vd. Tabela 10.

**Alojamento e Restauração**  
 sector com penetração de Internet mais baixa

<sup>10</sup> Refere-se às empresas que disponibilizavam Internet (fixa e/ou móvel) aos seus trabalhadores para fins profissionais.

A penetração de Internet em Portugal encontrava-se em torno da média europeia na maioria dos setores analisados. No entanto, destaca-se o «alojamento e restauração», a «construção», e as «atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares» com taxas de penetração inferiores à média europeia.

**Tabela 10** – Empresas que disponibilizam Internet aos seus trabalhadores, por sector de atividade, Portugal e UE27, 2023

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio (p.p.) face à UE27	Var. (p.p.) 2022/2023
C – Indústrias transformadoras	99,0	96,9	25.º	-2,1	-1,2
D+E – Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio. Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição	99,6	98,5	23.º	-1,1	-1,5
F – Construção	98,7	96,4	19.º	-2,3	+0,6
G – Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	99,3	99,7	10.º	+0,4	+3,2
H – Transportes e armazenagem	99,1	98,2	21.º	-0,9	-0,3
I – Alojamento, restauração e similares	97,6	90,4	25.º	-7,2	-3,3
I55 - Alojamento	99,4	95,1	27.º	-4,3	-4,8
J – Atividades de informação e de comunicação	99,7	99,7	19.º	0,0	+0,2
L – Atividades imobiliárias	99,5	100,0	1.º	+0,5	0,0
M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	99,7	97,4	24.º	-2,3	-2,6
N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio	98,4	96,6	22.º	-1,8	-0,9
<b>Total</b>	<b>98,9</b>	<b>96,9</b>	<b>23.º</b>	<b>-2,0</b>	<b>-0,1</b>

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises (2023)*

Nota 1: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o sector financeiro)

Nota 2: Atividades económicas de acordo com CAE Rev. 3.

No que respeita à penetração da BLF por sector de atividade, Portugal posicionou-se acima da média da UE27 na maioria dos sectores analisados, destacando-se as «atividades imobiliárias» e os «transportes e armazenagem» com desvios superiores a 3 p.p. (Tabela 11).

## Penetração de banda larga fixa acima da média da UE na maioria dos sectores

**Tabela 11** – Penetração de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por sector de atividade, Portugal e UE27, 2023

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio (p.p.) face à UE27	Var. (p.p.) 2022/2023
C – Indústrias transformadoras	94,8	95,4	17.º	0,6	-0,5
D+E – Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio. Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição	96,2	98,5	7.º	2,3	-0,3
F – Construção	92,2	94,7	9.º	2,5	-0,3
G – Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	94,9	97,4	10.º	2,5	1,7
H – Transportes e armazenagem	91,5	94,6	9.º	3,1	-0,6
I – Alojamento, restauração e similares	92,1	89,3	17.º	-2,8	-1,6
I55 - Alojamento	95,9	95,1	19.º	-0,8	-4,8
J – Atividades de informação e de comunicação	96,5	98,4	9.º	1,9	2,1
L – Atividades imobiliárias	95,2	100,0	1.º	4,8	0,0
M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	96,1	94,5	17.º	-1,6	-0,9
N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio	91,9	93,6	9.º	1,7	-2,8
<b>Total</b>	<b>93,9</b>	<b>95,0</b>	<b>13.º</b>	<b>1,1</b>	<b>-0,1</b>

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises* (2023)

Nota 1: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o sector financeiro)

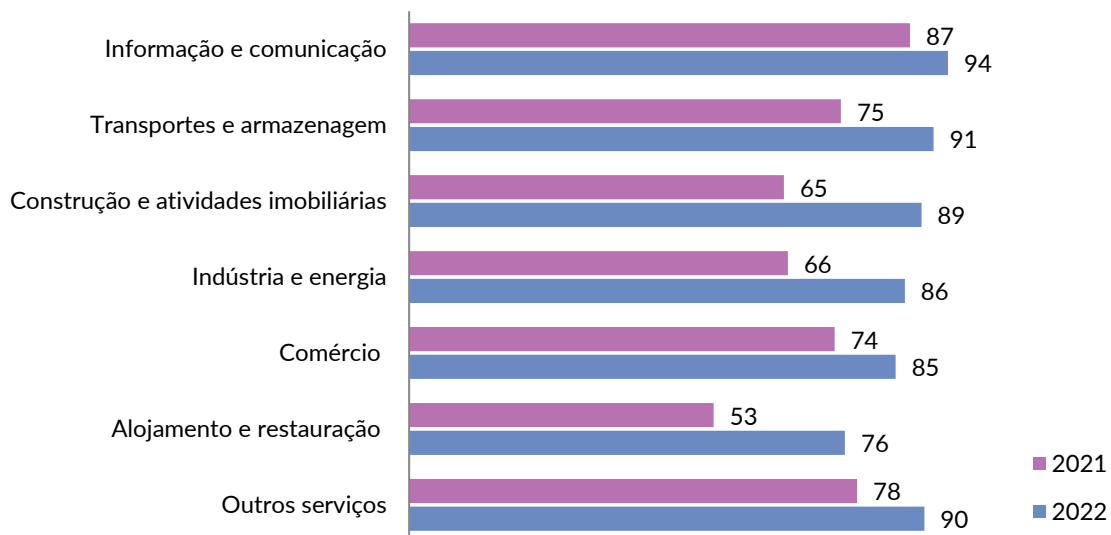
Nota 2: Atividades económicas de acordo com CAE Rev. 3.

A penetração da BLM por sector de atividade, medida através da disponibilização de dispositivos portáteis com ligação móvel à Internet para fins profissionais, variou entre 75,8%, no caso do sector “alojamento e restauração”, e 93,6% no caso do “sector da informação e comunicação” (Figura 13), segundo os dados mais recentes relativos a 2022.

**Penetração de banda larga móvel**  
 mais baixa no sector  
**“Alojamento e Restauração”**  
 e das que mais cresceu em  
**2022**

Em comparação com 2021, todos os setores analisados registaram um aumento da penetração da BLM, sendo mais acentuado nos sectores «construção e atividades imobiliárias» (+23,9 p.p.) e «alojamento e restauração» (+22,8 p.p.).

**Figura 13** – Empresas com acesso à BLM, por sector de atividade



Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, 2021 e 2022

Nota: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço de acordo com o respetivo sector de atividade

A penetração de BLM em Portugal encontrava-se acima da média europeia na maioria dos sectores analisados, e de forma mais expressiva no sector das «atividades imobiliárias» (+9,7 p.p.) – vd. [Tabela 12](#).

**Tabela 12** – Penetração de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço por sector de atividade, Portugal e UE27, 2022

	UE27 (%)	Portugal (%)	Ranking	Desvio (p.p.) face à UE27	Var. (p.p.) 2021/2022
C – Indústrias transformadoras	86,0	85,9	13.º	-0,1	+21,1
D+E – Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio. Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição	91,5	93,4	9.º	+1,9	+5,0
F – Construção	89,6	88,6	11.º	-1,0	:
G – Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	84,7	84,5	11.º	-0,2	+6,4
H – Transportes e armazenagem	88,5	91,1	9.º	+2,6	:
I – Alojamento, restauração e similares	72,5	75,8	11.º	+3,3	+23,1
I55 - Alojamento	81,3	85,6	10.º	+4,3	:
J – Atividades de informação e de comunicação	91,6	93,6	8.º	+2,0	:
L – Atividades imobiliárias	89,7	99,4	3.º	+9,7	:
M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	88,5	90,0	9.º	+1,5	:
N – Atividades administrativas e dos serviços de apoio	87,5	88,8	8.º	+1,3	+9,4
<b>Total</b>	<b>85,8</b>	<b>85,8</b>	<b>13.º</b>	<b>0,0</b>	<b>15,2</b>

Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies Usage in Enterprises, 2022*

Nota 1: Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (não inclui o sector financeiro)

Nota 2: Atividades económicas de acordo com CAE Rev. 3.



## 4 O não utilizador de comunicações eletrónicas

Apresenta-se de seguida a informação disponível sobre o não utilizador de comunicações eletrónicas no mercado residencial, destacando-se a percentagem de famílias sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas e o seu perfil, bem como as barreiras à adesão aos serviços.

### Não utilização de serviços de comunicações eletrónicas

Em 2023, 1 em cada 10 famílias não tinha SAI ou TVS, segundo os dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias (Figura 14).

O serviço telefónico fixo tende a ser menos utilizado. Cerca de 17,1% das famílias não tinha acesso ao serviço telefónico fixo e, entre as famílias com acesso a este serviço, quase metade (48,6%) referiu não o utilizar.

A percentagem da população que nunca utilizou Internet tem vindo a diminuir, atingindo 12,4% em 2023 (-9,6 p.p. desde 2019), aproximando-se da média registada na UE (+6,5 p.p. do que a média da UE27 em 2023), de acordo com o inquérito da CE, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (Figura 15).

Figura 14 - Famílias sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, 2023



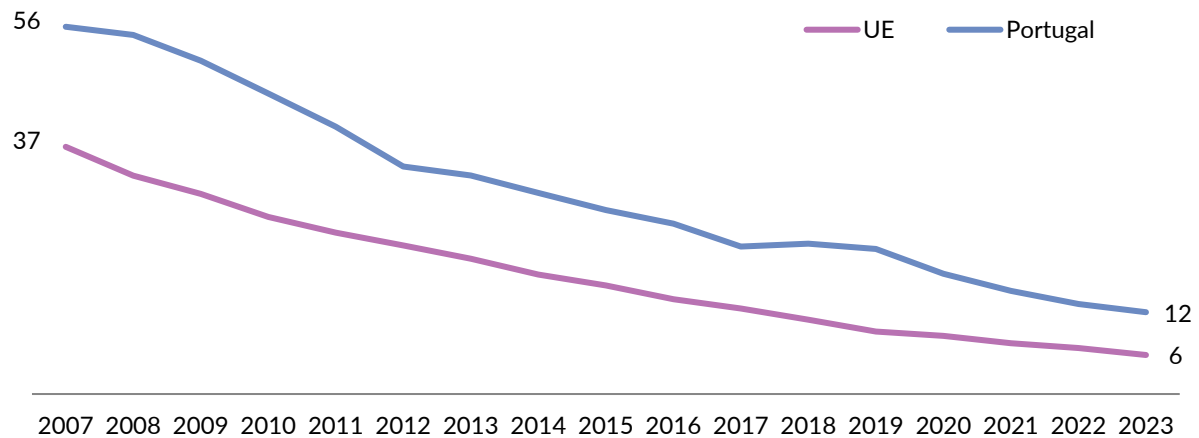
Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos



Figura 15 – População residente que nunca utilizaram Internet, Portugal e UE



Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: População residente entre os 16 e os 74 anos.

## Barreiras à adesão aos serviços

As barreiras à utilização dos serviços de comunicações eletrónicas variam por serviço.

O motivo mais referido pelas famílias para não dispor de telefone fixo em casa foi maioritariamente a substituição fixo/móvel: «utilizam telemóvel» (75,6%), com um aumento face ao ano anterior (+1,8 p.p.) – vd. Tabela 13.

A não utilização do serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição prende-se sobretudo com motivos financeiros, já que 38,7% referiu ser um serviço «demasiado dispendioso», e com a não utilidade do serviço: 29,3% mencionou que «os canais não pagos são suficientes» e 20,1% que «não têm tempo ou não têm hábito de ver televisão». A não utilidade deste serviço ganhou expressão face ao ano anterior, com um aumento de 3,5 p.p. na opção «não têm tempo ou não têm hábito de ver televisão».

No caso do SAI, o motivo mais referido pelas famílias para não terem acesso a este serviço relacionava-se com a literacia digital: «não sabe utilizar» (45,2%), seguido de razões económicas associadas ao custo elevado de acesso e do equipamento (16,4% e 9,7%, respetivamente). A

## Barreiras à adesão

Substituição fixo/móvel

Económicas

Literacia Digital

Não Utilidade

não utilidade do serviço foi também mencionada enquanto barreira à sua utilização: «consideram pouco útil ou interessante» (16,1%).

**Tabela 13 – Principais motivos para a família não dispor de serviços de comunicações em casa**

		2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023
<b>Telefone fixo</b>	<b>Utilizam telemóvel</b>	<b>73,8</b>	<b>75,6</b>	<b>1,8</b>
	Não precisam ou não têm necessidade de comunicar em casa	12,6	10,8	-1,8
	Demasiado dispendioso	6,9	8,3	1,4
	Preferem não pagar assinatura	-	2,5	-
	Outros motivos	3,3	1,1	-2,2
<b>TV por subscrição</b>	<b>Demasiado dispendioso</b>	<b>40,5</b>	<b>38,7</b>	<b>-1,8</b>
	Os canais não pagos são suficientes	28,8	29,3	0,5
	Não têm tempo ou não têm o hábito de ver televisão	16,6	20,1	3,5
	Outros motivos	8,3	8,7	0,4
<b>Internet</b>	<b>Não sabe utilizar</b>	<b>48,2</b>	<b>45,2</b>	<b>-3,0</b>
	Custo elevado do acesso	14,6	16,4	1,8
	Consideram pouco útil ou interessante	14,3	16,1	1,8
	Custo elevado do equipamento	8,9	9,7	0,8
	Outros motivos	7,8	10,0	2,2

Unidade: %

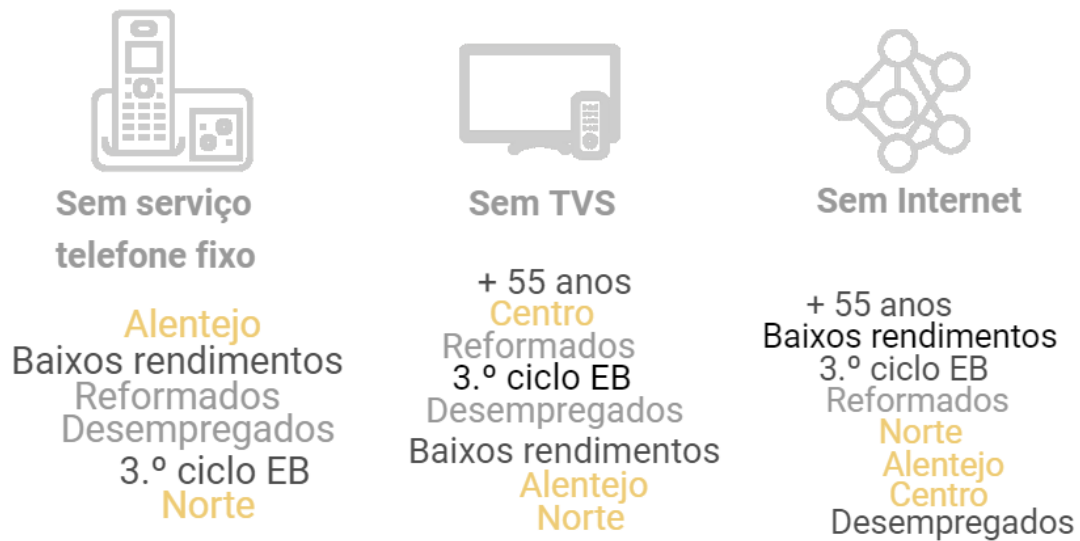
Fonte: INE, Censos 2021; Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2022 e 2023

Nota: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos, que não dispõem de acesso ao respetivo serviço de comunicações eletrónicas

## Perfil do não utilizador de comunicações eletrónicas

A não utilização dos serviços de comunicações eletrónicas está associada ao perfil sociodemográfico da população (Figura 16).

**Figura 16** – Características sociodemográficas da população sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, 2023



Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023

### Nível de escolaridade e condição perante o trabalho

A população com menor nível de escolaridade registou uma maior taxa de não utilização do serviço telefónico fixo ou de TVS. A população desempregada foi outro dos grupos que apresentou uma maior taxa de não utilização do serviço telefónico fixo e a população em situação de reforma um dos grupos com maior taxa de não utilização de TVS (Figura 17).

**Figura 17** – População sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, por nível de escolaridade e condição perante o trabalho, 2023



Unidade: %

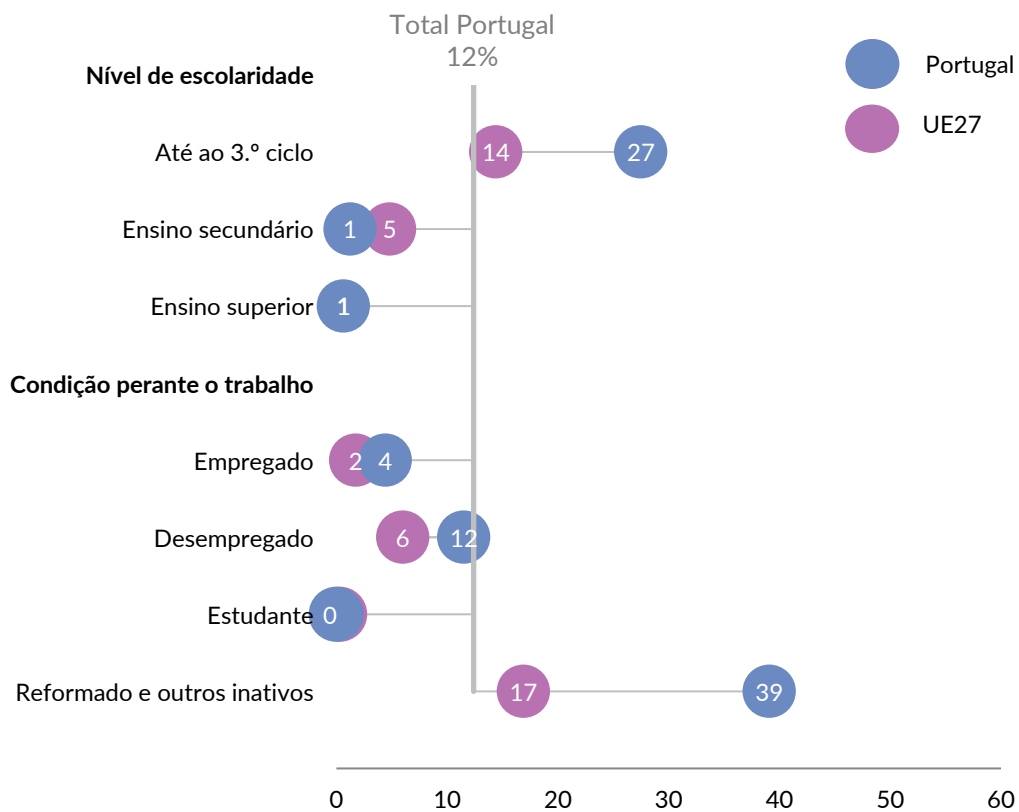
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: População com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos; de acordo com o respetivo nível de escolaridade e condição perante o trabalho

A proporção dos residentes em Portugal em situação de reforma e com menor nível de escolaridade que nunca utilizaram o SAI foi elevada (39,1% e 27,5%, respetivamente), e significativamente superior à da UE27 (Figura 18).

A disparidade entre as situações de condição perante o trabalho no que se refere à proporção da população que nunca utilizou a Internet em Portugal manteve-se face ao ano anterior.

**Figura 18 – População que nunca utilizou a Internet por nível de escolaridade e condição perante o trabalho, 2023**



Unidade: %

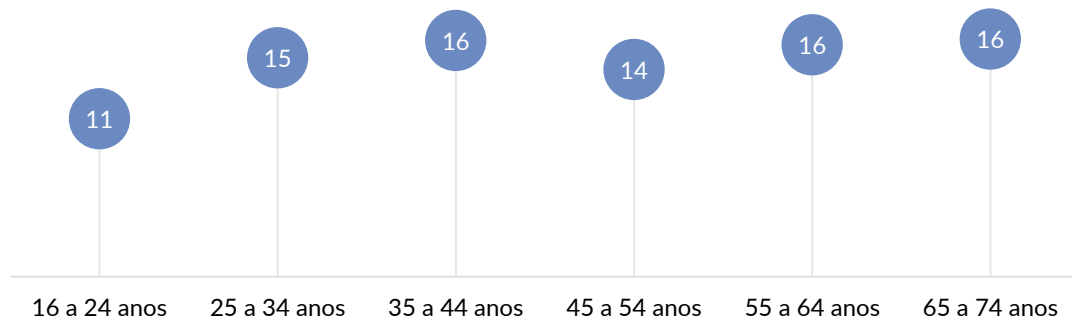
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: População com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos; de acordo com o respetivo nível de escolaridade e condição perante o trabalho

### Escalão etário

O não acesso ao serviço telefónico fixo tende a ser mais homogéneo entre os escalões etários, (entre 14% e 16%). A exceção refere-se ao escalão 16 a 24 anos, onde cerca de 10,9% da população não tem acesso ao serviço telefónico fixo (Figura 19).

**Figura 19** – População sem acesso ao serviço telefónico fixo, por escalão etário, 2023



Unidade: %

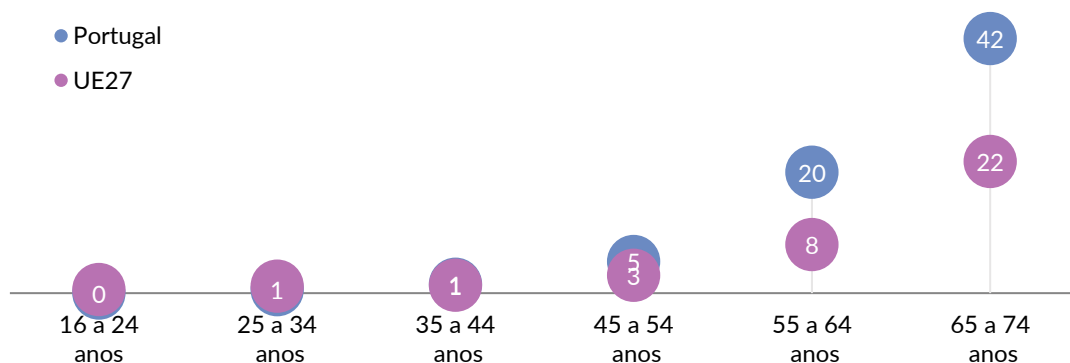
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: População com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos; de acordo com o respetivo escalão etário

No que se refere ao SAI, existe uma maior tendência para a população de idades mais elevadas nunca ter utilizado este serviço. Esta situação foi também mais evidente no caso de Portugal face à UE27: 41,9% da população com 65-74 anos nunca utilizou o serviço em Portugal, contra 21,7% na média da UE27; e 19,9% das pessoas com 55-64 anos nunca utilizaram a Internet, face a 8,0% na média da UE27 (Figura 20).

Em comparação com o ano anterior, a disparidade na taxa de não utilização da Internet entre escalões etários diminuiu 1,2 p.p. em Portugal e 1,4 p.p. na UE27.

**Figura 20** – População que nunca utilizou Internet por escalão etário, Portugal e UE, 2023



Unidade: %

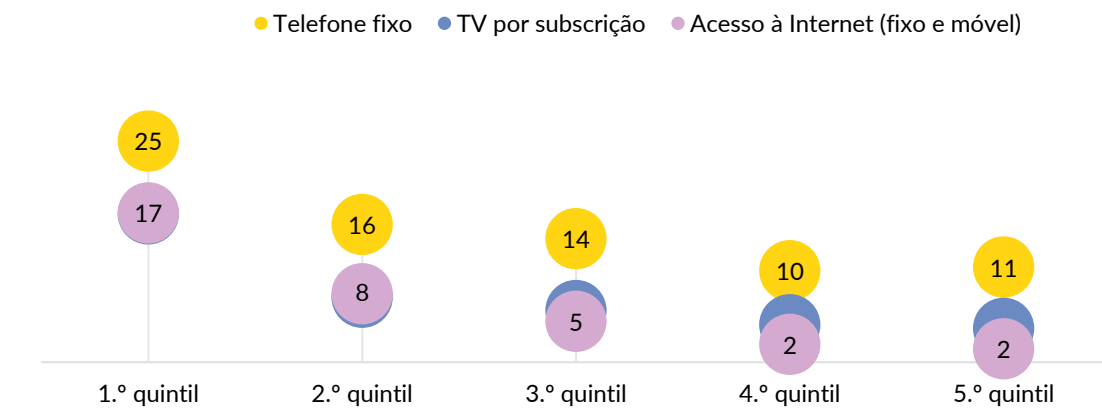
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2023)

Nota: População com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos; de acordo com o respetivo escalão etário

### Nível de rendimento

A população com rendimentos mais baixos registou uma maior taxa de não utilização de serviços de comunicações eletrónicas, atingindo 24,9% no caso do serviço telefónico fixo, 16,8% na Internet e 16,7% na TVS (Figura 21).

**Figura 21** – População sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas em casa, por quintis de rendimento, 2023



Unidade: %

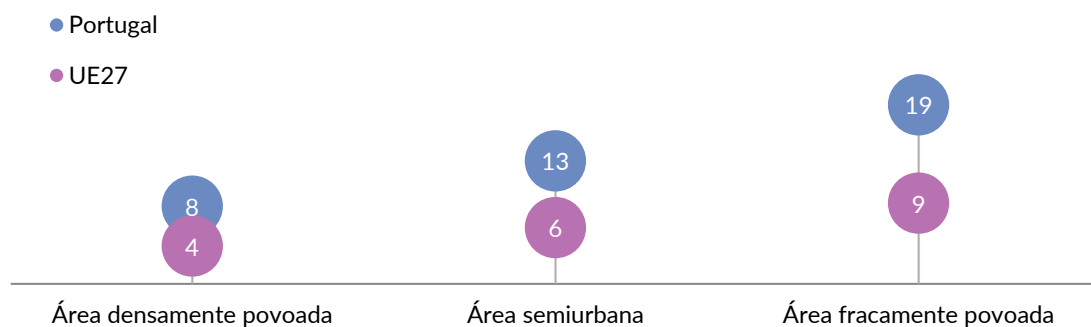
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: População com idade entre os 16 e os 74 anos, residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos de acordo com o grupo de quintis de rendimento por adulto equivalente

### Local de residência

Os residentes em áreas menos povoadas demonstraram uma maior taxa de não utilização do SAI. Em comparação com o ano anterior, a disparidade na taxa de não utilização da Internet entre as áreas analisadas diminuiu mais em Portugal (-1,4 p.p.) do que na UE (-0,4 p.p.) - Figura 22.

**Figura 22** – População que nunca utilizou a Internet, por zona de residência, 2023



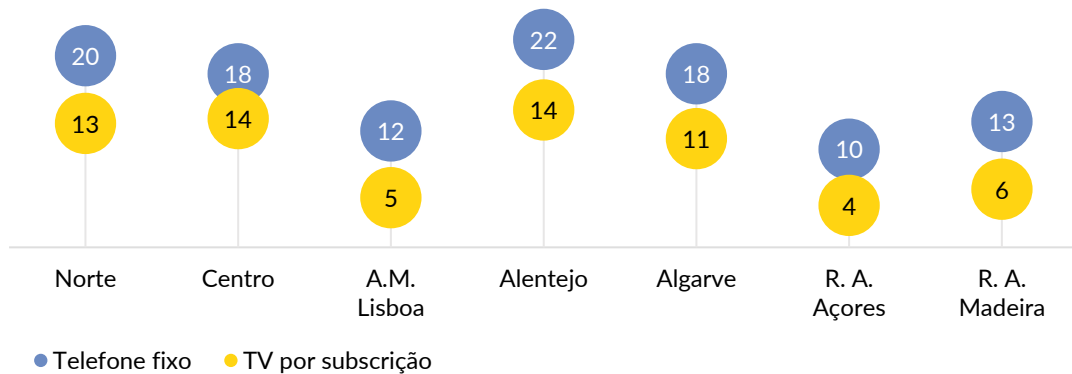
Unidade: %

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

Nota: População com 16 a 74 anos de acordo com a respetiva área de residência.

Os residentes nas regiões Alentejo e Norte registaram as maiores proporções de famílias sem serviço telefónico fixo (21,8% e 20,1%, respetivamente) – vd. Figura 23.

**Figura 23** – Famílias sem acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, por região NUTSII, 2023



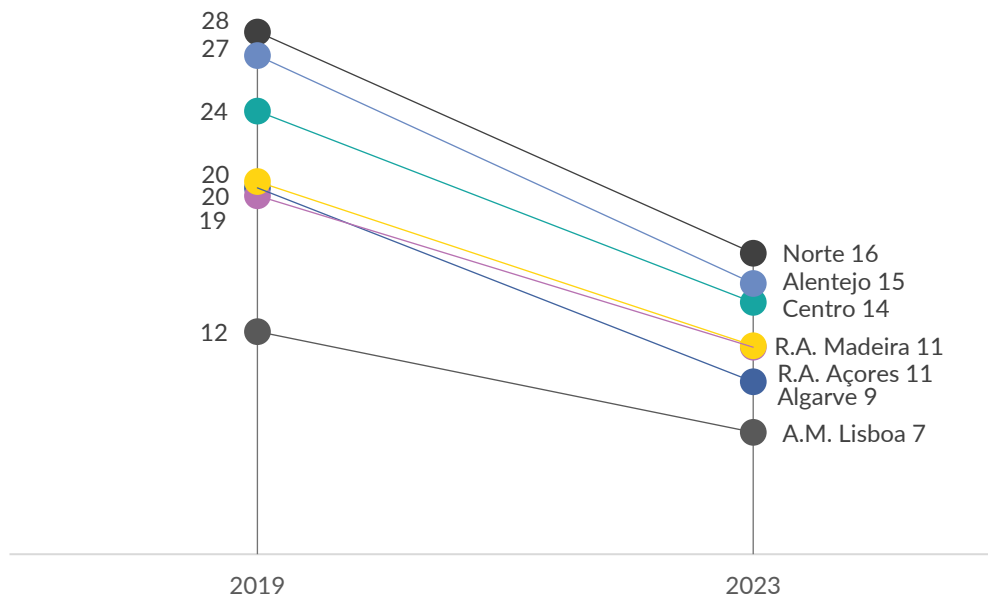
Unidade: %

Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2023.

Nota: Agregados domésticos com pelo menos uma pessoa entre os 16 e os 74 anos de acordo com a região NUTSII de residência.

Os residentes nas regiões do Norte e Alentejo registaram uma maior taxa de não utilização do SAI (16,2% e 14,6%, respetivamente) – vd. Figura 24. Desde 2019, a região do Alentejo foi a que registou uma maior diminuição na taxa de não utilização da Internet (-12,3 p.p.).

**Figura 24 – População que nunca utilizou a Internet por região NUTSII**



Unidade: %

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

Nota: População com idades entre os 16 e os 74 anos de acordo com a região NUTSII



# Nota metodológica



## Fontes

### Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas famílias (INE)

O Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e da Comunicação pelas famílias (IUTIC famílias) do INE é realizado anualmente, com base numa amostra representativa dos agregados familiares residentes em Portugal com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos. A amostra foi dimensionada e estratificada por NUTS II de forma a produzir estimativas representativas para Portugal Continental e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. As estimativas apresentadas foram obtidas a partir de uma amostra de 6 594 (2022) e de 7 672 (em 2023) agregados domésticos com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos e igual número de pessoas nesse âmbito etário. A recolha dos dados deste inquérito decorreu de 6 de junho a 21 de agosto no ano de 2022 e de 4 de maio a 31 de julho no ano de 2023. Os indicadores específicos sobre os meios de acesso ao sinal de TV foram propostos pela ANACOM e integrados no IUTIC famílias 2022 e 2023, com todo o processo de recolha e cálculo dos indicadores efetuado pelo INE, e publicado no seu site ([2022](#) e [2023](#)).

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

Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias realizado pelos institutos nacionais de estatística da UE e harmonizado e compilado pelo Eurostat.

### Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (INE)

O IUTIC empresas é um inquérito anual promovido pelo INE. A dimensão da amostra foi 6 998 empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço em 2022 e de 4 811 empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço em 2023. O universo é constituído pelas empresas em Portugal com 10 ou mais pessoas ao serviço e com atividade económica principal na indústria transformadora, energia, construção, comércio e reparação, alojamento e restauração, transportes e comunicações, e outros serviços (excluindo as atividades de educação e de saúde e, a partir de 2015, as atividades financeiras e de seguros). O período de referência da informação é o ano de 2023 para a generalidade das variáveis. O período para resposta ao inquérito ocorreu entre março e junho de 2023.

### Information and Communication Technologies Usage in Enterprises (CE)

Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas realizado pelos institutos nacionais de estatística da UE e compilado pelo Eurostat.

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

Inquérito amostral promovido pela CE 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 uma pessoa entre os 16 e os 74 anos, ficando excluídas as famílias apenas com pessoas com 75 ou mais anos. Segundo os Censos 2021, o subconjunto corresponde a 88% dos agregados domésticos privados.

### Dimensão empresarial

Microempresas: 1 a 9 pessoas ao serviço; Pequenas empresas: 10 a 49 pessoas ao serviço; Médias empresas: 50 a 249 pessoas ao serviço; Grandes empresas: 250 ou mais pessoas ao serviço.



## Siglas e abreviaturas

<b>BLF</b>	Banda Larga Fixa	<b>SAI</b>	Serviço de acesso à Internet
<b>BLM</b>	Banda Larga Móvel	<b>STF</b>	Serviço Telefónico Fixo
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística	<b>STM</b>	Serviço Telefónico Móvel
<b>CE</b>	Comissão Europeia	<b>TVS</b>	Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição
<b>UE27</b>	União Europeia (27 países)		
<b>EB</b>	Ensino Básico		



## Sinais convencionais

% percentagem                      p.p. pontos percentuais



O CONSUMIDOR DE  
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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)  
Fevereiro de 2024

**ANACOM**  AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES