RELATÓRIO | 2021

SERVIÇOS OVER-THE-TOP

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

ANACOM
AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

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 *Instant messaging* 9

Perfil dos utilizadores de *instant messaging* 10

4 *Videostreaming on demand* 11

Perfil dos utilizadores de *videostreaming on demand* 13

5 Utilização de outros serviços *over-the-top* 15

Perfil dos utilizadores de chamadas de voz ou vídeo pela Internet 17

Nota metodológica 19

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 8

Figura 3 – Indivíduos que utilizaram *instant messaging* nos últimos três meses, Portugal e UE27 10

Figura 4 – Proporção de utilizadores de Internet que visualiza *videostreaming on demand* pago 12

Figura 5 – Evolução de subscritores de *streaming on demand* 13

Figura 6 – Serviços streaming incluídos nos pacotes, Portugal e UE27 13

Figura 7 – Utilização de outros serviços *over-the-top* pelos utilizadores de Internet 15

Figura 8 – Percentagem de utilizadores de Internet com participação nas redes sociais, por região NUTS II 17

Figura 9 – Percentagem de utilizadores de Internet que acederam à Internet *banking*, por região NUTS II 18

Figura 10 – Utilização de outros serviços *over-the-top* pelos utilizadores de Internet, por escalão etário 18

Índice de tabelas

Tabela 1 – Percentagem de 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 9

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 11

Tabela 3 – Percentagem de utilizadores de Internet que visualizaram *videotreaming on demand* pago, por quartis de rendimento, escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE27 14

Tabela 4 – Atividades realizadas na Internet nos últimos três meses pelos consumidores, Portugal e UE27 16

Sumário executivo

COVID-19 acelerou crescimento de serviços OTT

A pandemia da COVID-19 provocou um forte crescimento dos serviços *over-the-top* (OTT), sobretudo das chamadas de voz ou vídeo, do *videostreaming on demand*, da frequência de cursos *online*, bem como da compra de produtos *online*.

80% dos utilizadores de Internet fizeram chamadas de voz/vídeo *online*

Em 2021, 80% dos utilizadores da Internet efetuaram chamadas de voz ou vídeo pela Internet, mais 10 p.p. do que em 2020 e mais 27 p.p. que em 2019. Portugal ultrapassou a média da UE27 (+7 p.p.) passando para a 9.ª posição do *ranking* da utilização deste tipo de serviços. Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços seria de 66%, ultrapassando a média europeia (+1 p.p.), e passando da 23.ª para a 14.ª posição do *ranking* da UE27. Em 2019, Portugal ocupava o último lugar deste *ranking*.

Penetração de *instant messaging* atingiu 91% entre utilizadores de Internet

O *instant messaging* foi utilizado por 91% dos utilizadores de Internet. O nível de utilização deste tipo de aplicações em Portugal encontrava-se 12 p.p. acima da média da UE27, ocupando a 6.ª posição no respetivo *ranking*. Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração deste serviço em Portugal seria de 75%. Segundo esta perspetiva, Portugal ficou 5 p.p. acima da média europeia, posicionando-se no 12.º lugar do *ranking* da UE27.

Utilizadores de *videostreaming* pago mais que duplicaram nos últimos dois anos

Em 2020, cerca de 34% dos utilizadores de Internet subscreveram serviços *videostreaming on demand* (+20 p.p. que em 2018), encontrando-se Portugal na 15.ª 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 26% em

2020 (+16 p.p. que em 2018), passando Portugal para a 16.ª posição do *ranking* da UE27.

Participação em redes sociais e cursos *online* em Portugal é superior à média da UE

A leitura de notícias *online*, a participação em redes sociais, a música *online* e o Internet *banking* foram outros dos serviços com níveis de participação superiores a 50% entre os utilizadores de Internet em Portugal. A utilização de redes sociais, o acesso a informação *online* e a participação cívica e política *online* em Portugal foi significativamente superior à média da UE27. O Internet *banking* e o *e-commerce* eram mais populares na UE27 do que em Portugal.

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

Os indivíduos mais jovens, com o ensino superior, estudantes e com maiores rendimentos apresentaram uma maior propensão para a utilização dos diversos serviços *over-the-top* analisados, tal como ocorre na média da UE27. No entanto, para alguns serviços *over-the-top* o crescimento anual foi maior para os grupos com menor utilização, como é o caso dos reformados e indivíduos com 45 ou mais anos na realização de chamadas de voz e vídeo pela Internet e dos desempregados e indivíduos com 55 a 64 anos na utilização de *instant messaging*.

Utilização de serviços *Over-the-Top*

2021

Instant messaging

91%
dos utilizadores de Internet
+1 p.p. entre 2020 e 2021

6.ª posição no *ranking* da UE27

Perfil de maior utilização

Maioria dos grupos
(excepto reformados, +55 anos, até 3.º ciclo)

Chamadas de voz pela Internet

80%
dos utilizadores de Internet
+10 p.p. entre 2020 e 2021

9.ª posição no *ranking* da UE27

Estudantes
Jovens
Ensino superior

Videostreaming on demand

34%
dos utilizadores de Internet
+10 p.p. entre 2018 e 2020

15.ª posição no *ranking* da UE27

Estudantes
Jovens
Ensino superior

Outros serviços *over-the-top* utilizados

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

1 Introdução

Neste relatório apresenta-se a informação disponível sobre a utilização de serviços *over-the-top* (OTT) em Portugal e na União Europeia (UE) em 2021 e as principais características dos consumidores destes serviços.

2 Chamadas de voz pela Internet

De acordo com o inquérito da Comissão Europeia (CE), *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals*, em 2021 a proporção de utilizadores da Internet que efetuaram chamadas de voz ou vídeo pela Internet em Portugal, atingiu os 80%[1], mais 10 p.p. do que em 2020 e mais 27 p.p. que em 2019 (Figura 1).

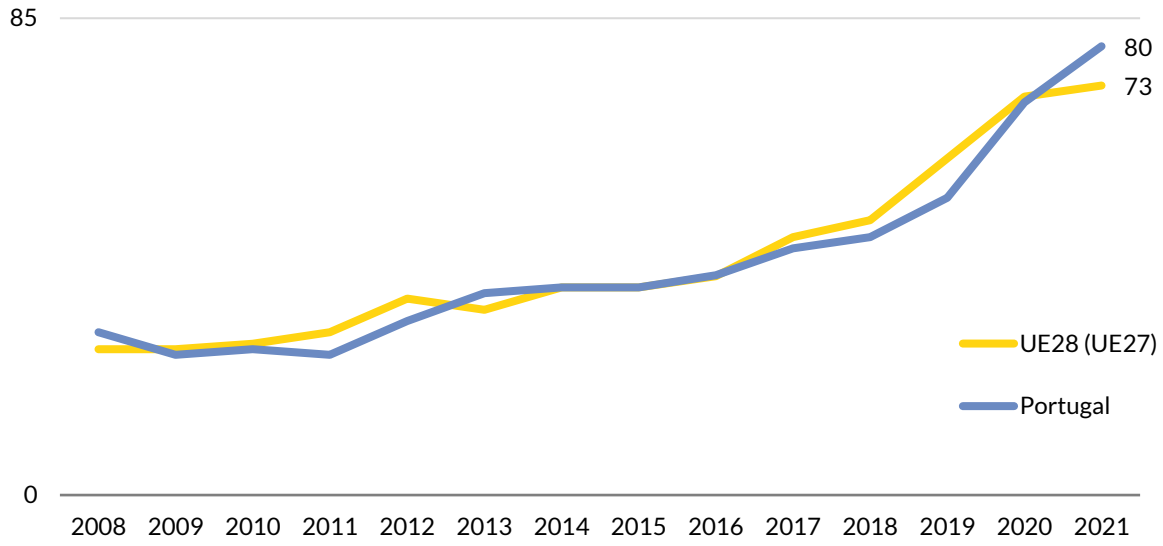
80%

dos utilizadores de Internet
fizeram chamadas de voz pela Internet

Trata-se dos maiores aumentos contabilizados desde que se iniciou a recolha desta informação em 2008. A dinâmica terá acelerado a partir de meados da segunda década deste século, mas o crescimento ocorrido em 2020 e 2021 estará relacionado com a alteração de comportamentos resultante da pandemia da COVID-19.

[1] 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 junho e setembro de 2021.

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



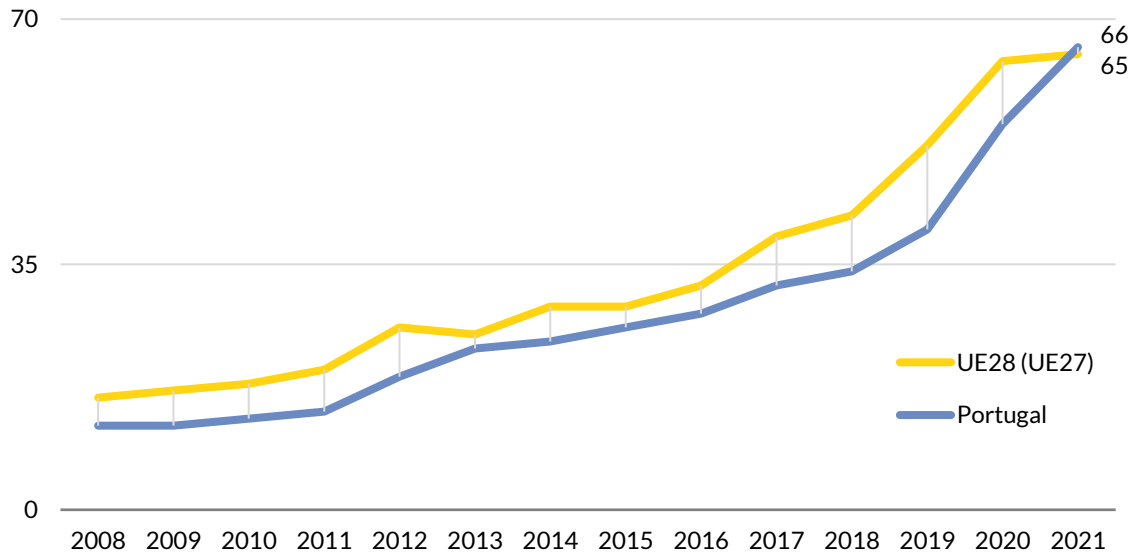
Unidade: %
Fonte: *Comissão Europeia, Information and Communication Technologies in Households and by Individuals (2008 a 2021)*
Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses.

Portugal ultrapassou a média da UE27 (+7 p.p.), encontrando-se na 9.ª posição do *ranking* da utilização destes serviços entre os países considerados [2].

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços em Portugal seria de 66% (Figura 2), ultrapassando a média europeia (+1 p.p.), e passando da 23.ª para a 14.ª posição do *ranking* da UE27. Em 2019, Portugal ocupava o último lugar deste *ranking*.

2 Não inclui Itália por falta de informação.

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



Unidade: %
Fonte: *Comissão Europeia, Information and Communication Technologies in Households and by Individuals (2008 a 2021)*
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 pelos indivíduos com o ensino superior, estudantes e jovens (16 a 34 anos), tal como também ocorre na UE27 (Tabela 1).

Chamadas de voz pela Internet mais utilizadas por **Estudantes, Jovens e Ensino superior**

A utilização destes serviços em Portugal foi superior à média da UE27 na maioria dos estratos considerados. Os desvios negativos ocorreram entre os indivíduos com um nível de escolaridade até ao 3.º ciclo (-2 p.p.), e entre os desempregados e estudantes (-1 p.p. em ambos os casos).

Em comparação com o ano anterior, a utilização de chamadas de voz ou vídeo pela Internet cresceu de forma significativa em todos os grupos considerados, com maior destaque para os indivíduos com 45 ou mais anos (+13 p.p. ou +14 p.p., consoante o escalão de idade), e para os reformados (+14 p.p.).

Tabela 1 – Percentagem de 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 face à UE27 (p.p)	Var. (p.p.) 2020/2021
Escalão etário					
16 a 24 anos	87	87	15.º	0	+3
25 a 34 anos	83	87	11.º	+4	+6
35 a 44 anos	78	86	5.º	+8	+8
45 a 54 anos	71	77	8.º	+6	+13
55 a 64 anos	63	71	11.º	+8	+13
65 a 74 anos	56	66	10.º	+10	+14
Nível de escolaridade					
Até ao 3.º ciclo	72	70	18.º	-2	+11
Ensino secundário	69	82	4.º	+13	+12
Ensino superior	81	87	7.º	+6	+5
Condição perante o trabalho					
Empregado	75	81	10.º	+6	+10
Desempregado	76	75	17.º	-1	+11
Estudante	89	88	19.º	-1	-2
Reformado e outros inativos	61	69	10.º	+8	+14

Unidade: %, p.p.
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2021)
Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a respetiva característica

3 *Instant messaging*

Cerca de 91% dos utilizadores de Internet utilizaram *instant messaging*, 12 p.p. acima da média europeia. Neste indicador Portugal ficou no 6.º lugar do *ranking* UE27[3] (Figura 3).

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração deste serviço seria de 75%.

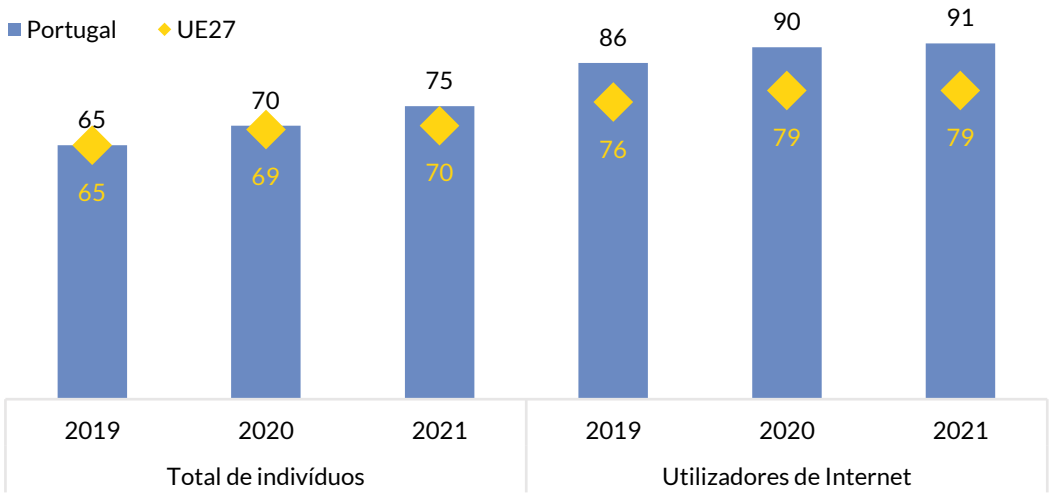
91%

dos utilizadores de Internet
utilizaram
instant messaging

[3] Não inclui Itália por falta de informação.

Segundo esta perspetiva, Portugal ficou 5 p.p. acima da média europeia, posicionando-se em 12.º lugar no *ranking* da UE27[4].

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



Unidade: %

Fonte: *Comissão Europeia, Information and Communication Technologies in Households and by Individuals (2019 a 2021)*

Nota: 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.

Perfil dos utilizadores de *instant messaging*

A penetração destes serviços nos vários estratos sociodemográficos considerados é, na maioria dos casos, superior a 90%. Entre os indivíduos que integram os escalões de idade mais elevada, os reformados e aqueles cujas habilitações literárias não ultrapassam o 3.º ciclo, a penetração é significativamente mais reduzida (entre -7 p.p. e -17 p.p.) do que a média (91%).

Instant messaging
menos utilizado por
Reformados e
65 ou mais anos

Em Portugal, todos os grupos sociodemográficos analisados apresentam um nível de utilização deste tipo de aplicações superior à média da UE27 (Tabela 2).

[4] Não inclui Itália por falta de informação.

Por comparação com o ano anterior, registou-se um aumento de utilizadores de *instant messaging* na maioria dos grupos analisados, com destaque para os desempregados (+5 p.p.) e para os indivíduos com 55 a 64 anos (+ 4 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.) 2020/2021
Escalão etário					
16 a 24 anos	90	97	9.º	+7	0
25 a 34 anos	87	98	5.º	+11	+2
35 a 44 anos	83	96	5.º	+13	+2
45 a 54 anos	78	92	5.º	+14	+3
55 a 64 anos	70	84	6.º	+14	+4
65 a 74 anos	61	74	7.º	+13	0
Nível de escolaridade					
Até ao 3.º ciclo	77	84	11.º	+7	+1
Ensino secundário	75	94	6.º	+19	+2
Ensino superior	85	96	5.º	+11	+1
Condição perante o trabalho					
Empregado	81	93	6.º	+12	+2
Desempregado	82	93	3.º	+11	+5
Estudante	91	97	10.º	+6	0
Reformado e outros inativos	65	78	8.º	+13	+1

Unidade: %, p.p.
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2021)
Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a respetiva característica

4 *Videostreaming on demand*

Os serviços 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[5] e FOXPlay. Desde então, têm vindo a surgir no mercado diversas ofertas de *streaming* pago, de

[5] Designação assumida em novembro de 2017.

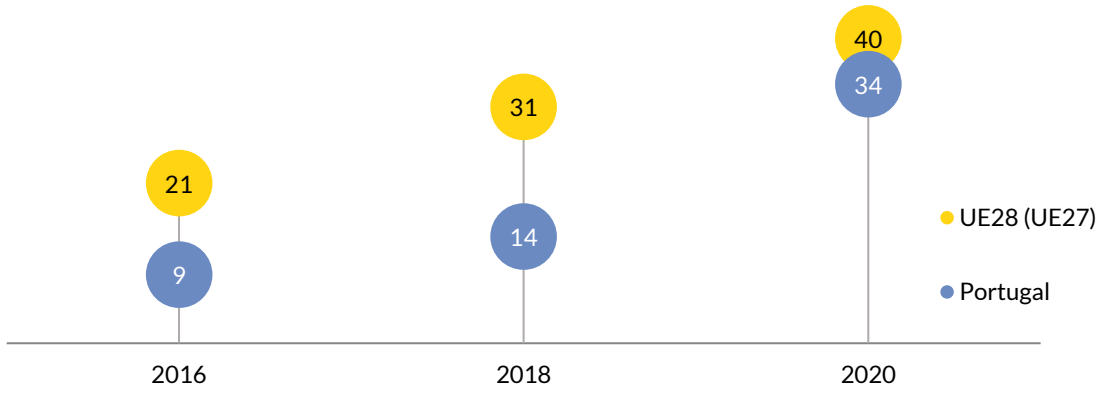
onde se destacam o *Amazon Prime Video* e *Filmin* (lançados no final de 2016), o HBO Portugal e a Apple TV+ (lançados em 2019), a Acorn, a Disney+ e a versão *premium* da Opto da SIC (lançadas em 2020). Existem muitos outros serviços deste género disponíveis na Internet e direcionados a públicos específicos. Alguns prestadores de comunicações eletrónicas têm vindo, nos últimos anos, a integrar este tipo de serviços *streaming* na mensalidade de algumas ofertas em pacote.

Segundo a informação mais recente, a proporção de utilizadores de Internet que recorreu ao *videostreaming on demand* pago atingiu os 34% em 2020, +20 p.p. que em 2018 (Figura 4). Portugal foi o quarto país da UE27[6] em que mais cresceu a utilização de *videostreaming on demand* pago durante esse período, passando a ocupar a 15.ª posição no *ranking* da UE27.

34%

dos utilizadores de Internet recorreram ao *videostreaming on demand*

Figura 4 – Proporção de utilizadores de Internet que visualiza *videostreaming on demand* pago



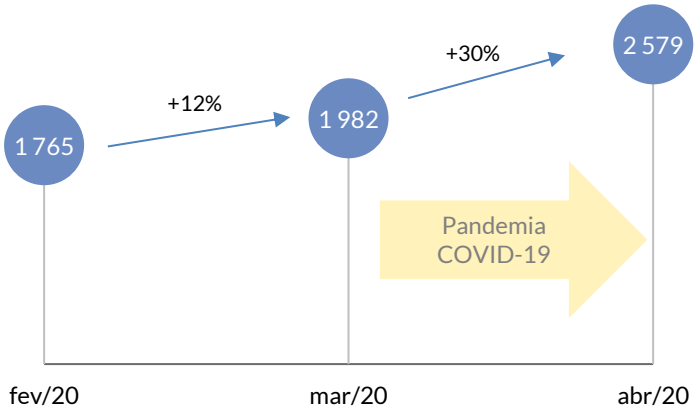
Unidade: %
Fonte: *Comissão Europeia, Information and Communication Technologies in Households and by Individuals (2016, 2018 e 2020)*
Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses.

Caso se considere o total de indivíduos, e não apenas os utilizadores de Internet, a penetração destes serviços em Portugal seria de 26% em 2020 (+16 p.p. que em 2018), passando Portugal para a 16.ª posição no *ranking* da UE27.

[6] Não inclui a França por falta de informação.

O elevado crescimento na utilização de *videostreaming on demand* resulta da alteração do comportamento dos indivíduos decorrente da pandemia da COVID-19 declarada em março de 2020. Segundo dados publicados pela Marktest, o número de subscritores de *streaming on demand* aumentou 30% entre março e abril de 2020 (Figura 5).

Figura 5 – Evolução de subscritores de *streaming on demand*

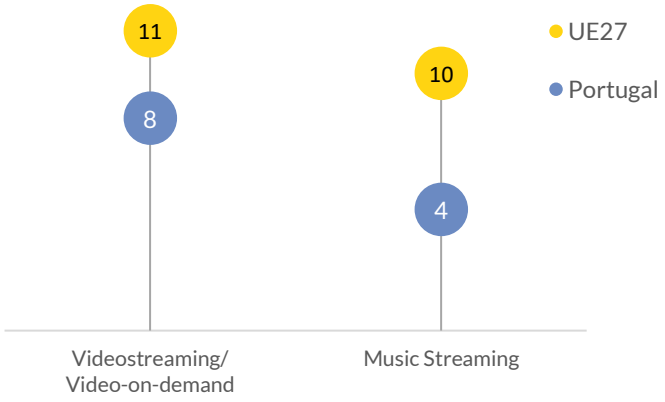


Unidade: 1000 indivíduos

Fonte: *Marktest, Barómetro de Telecomunicações*
(ver https://www.marktest.com/wap/a/n/id~262d.aspx)

Os dados do inquérito amostral da CE, *E-Communications Single Market*, realizado em novembro/dezembro de 2020, revelaram ainda que 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) - vd. Figura 6.

Figura 6 – Serviços streaming incluídos nos pacotes, Portugal e UE27



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 34 anos), estudantes, com o ensino superior e com rendimentos mais elevados (4.º quartil), tal como também ocorre na média da UE27 (Tabela 3).

A penetração destes serviços em Portugal foi inferior à média europeia em todos os grupos sociodemográficos considerados, com exceção dos indivíduos com 25 a 34 anos (+2 p.p. acima da média da UE27). Os indivíduos de famílias de mais baixos rendimentos e com menos habilitações literárias apresentaram o maior desvio em relação à média (-12 p.p. em ambos os casos).

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

Entre 2018 e 2020, a utilização de *videostreaming on demand* em Portugal cresceu a taxas muito elevadas em todos os grupos sociodemográficos analisados, com especial destaque para os jovens entre 16 e 34 anos e os estudantes (aumentos superiores a 30 p.p. entre utilizadores de Internet).

Tabela 3 – Percentagem de utilizadores de Internet que visualizaram *videotreaming on demand* pago, por quartis de rendimento, 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.) 2018/2020
Quartis de rendimento					
1º quartil	31	19	17.º	-12	+9
2º quartil	34	29	12.º	-5	+20
3º quartil	39	31	15.º	-8	+18
4º quartil	46	44	13.º	-2	+25
Escalão etário					
16 a 24 anos	59	54	15.º	-5	+31
25 a 34 anos	53	55	13.º	+2	+34
35 a 44 anos	40	34	15.º	-6	+19
45 a 54 anos	33	27	15.º	-6	+19
55 a 64 anos	22	18	13.º	-4	+11
65 a 74 anos	14	10	14.º	-4	+7
Nível de escolaridade					
Até ao 3.º ciclo	31	19	17.º	-12	+9
Ensino secundário	34	29	12.º	-5	+20
Ensino superior	39	31	15.º	-8	+18
Condição perante o trabalho					
Empregado	41	34	16.º	-7	+20
Desempregado	33	29	15.º	-4	+15
Estudante	60	56	14.º	-4	+33
Reformado e outros inativos	20	14	17.º	-6	+10

Unidade: %, p.p.

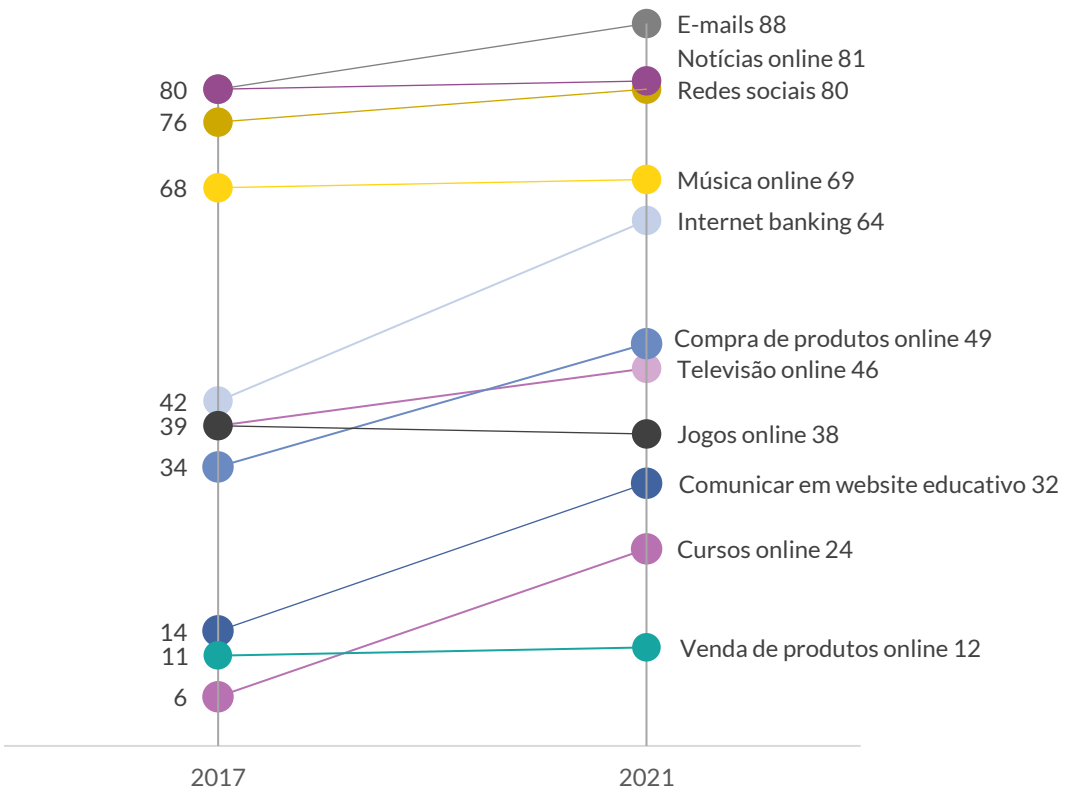
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2020)

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

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

De acordo com o inquérito da CE, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals*, em 2021, cerca de 81% dos utilizadores de Internet em Portugal leram notícias de jornais e revistas *online*, 80% acederam às redes sociais, 69% ouviram música *online*, 64% acederam ao Internet *banking*, 46% viram programas de televisão (linear ou a pedido), 38% jogaram *online*, 32% comunicaram com formadores ou professores, com outros formandos ou alunos através de um website ou portal educativo e 24% frequentaram cursos *online*. No que se refere ao comércio eletrónico (*e-commerce*), 49% efetuaram compras *online* e 12% vendas *online* (Figura 7).

Figura 7 – Utilização de outros serviços *over-the-top* pelos utilizadores de Internet



Unidade: %

Fonte: *Comissão Europeia, Information and Communication Technologies in Households and by Individuals (2017, 2021)*

Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses. Jogos *online*, música *online* e Televisão *online*: os dados da coluna 2017 referem-se a 2018.

A penetração da utilização de redes sociais, acesso a informação *online* e a participação cívica e política *online* entre os utilizadores de Internet em Portugal foi significativamente superior à registada na UE27, enquanto que o *e-commerce* foi mais popular na UE27 do que em Portugal (Tabela 4).

Em comparação com o ano anterior, destaca-se o crescimento de: frequência de cursos *online* (+6 p.p.), compra de produtos *online* (+4 p.p.), e Internet *banking* (+4 p.p.). A alteração do comportamento dos utilizadores de Internet decorrente da pandemia da COVID-19 contribuiu para o crescimento na utilização destes serviços.

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.) 2020/2021
Atividades realizadas na Internet para fins não profissionais					
Participação em redes sociais	64	80	6.º	+16	0
Envio/receção de *e-mails*	85	88	13.º	+3	+1
Acesso a informação					
Pesquisa de informação sobre produtos ou serviços	74	87	10.º	+13	0
Pesquisa de informação sobre saúde	61	65	15.º	+4	+2
Leitura de notícias em jornais, revistas *online*, outros sites de informação	72	81	15.º	+9	-5
Realização de outras atividades na Internet					
Venda de bens ou serviços, tendo contactado e negociado com o comprador através da Internet *(ex. eBay)*	20	12	21.º	-8	0
Compra de bens ou serviço *online*	63	49	23.º	-14	+4
Procura de trabalho	15	18	9.º	+3	:
Frequentar cursos *online*	20	24	12.º	+4	+6
Participação cívica ou política	18	28	1.º	+10	:
Realização de serviços bancários - Internet *banking*	65	64	19.º	-1	+4

Unidade: %, p.p.

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2021)

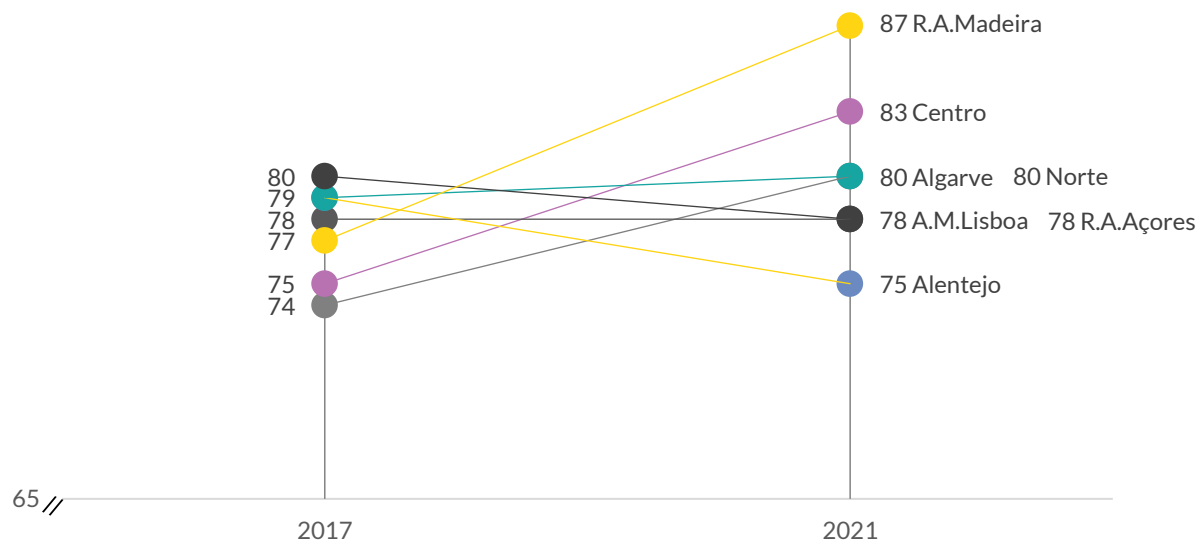
Nota: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses.

Perfil dos utilizadores de chamadas de voz ou vídeo pela Internet

Em termos regionais, verificou-se que a participação em redes sociais foi inferior na região do Alentejo (75% dos utilizadores de Internet) e superior na Região Autónoma da Madeira (87%) – vd. Figura 8. Nos últimos 5 anos o maior crescimento registou-se na Região Autónoma da Madeira e nas regiões Centro e Norte.

Redes Sociais
são mais utilizadas na
Região Autónoma da Madeira e entre os
Jovens

Figura 8 – Percentagem de utilizadores de Internet com participação nas redes sociais, por região NUTS II

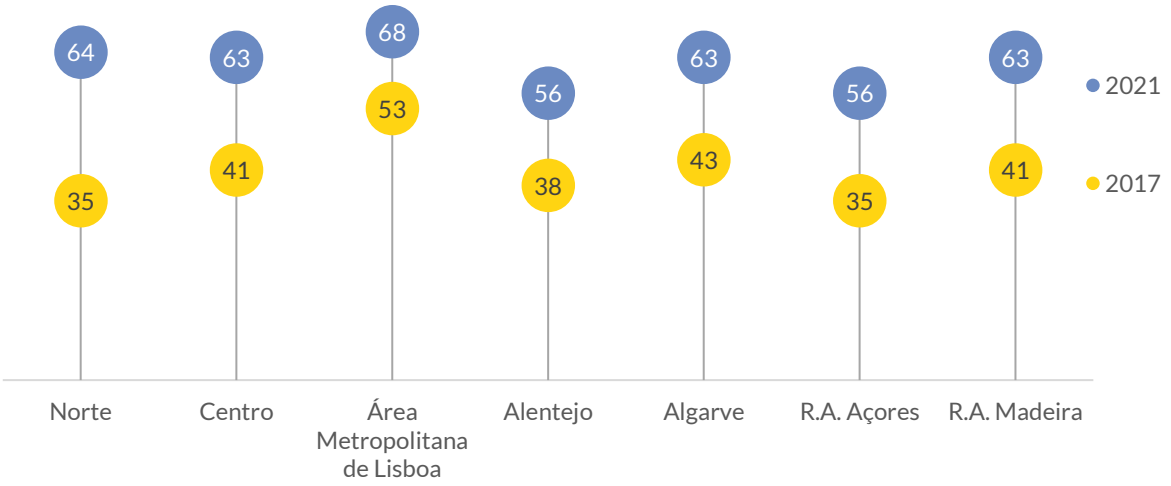


Unidade: %
Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2017 e 2021)
Nota: Total de indivíduos com idades entre os 16 e os 74 anos que utilizaram Internet nos últimos três meses de acordo com a região NUTSII

A utilização de Internet *banking* registou uma distribuição regional distinta. Destacam-se os utilizadores da região da Área Metropolitana de Lisboa (68%), com maiores níveis de utilização. No polo oposto encontrava-se o Alentejo e a Região Autónoma dos Açores (56% em ambos os casos) – vd. Figura 9. Nos últimos 5 anos o maior crescimento registou-se na região Norte.

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

Figura 9 – Percentagem de utilizadores de Internet que acederam à Internet *banking*, por região NUTS II



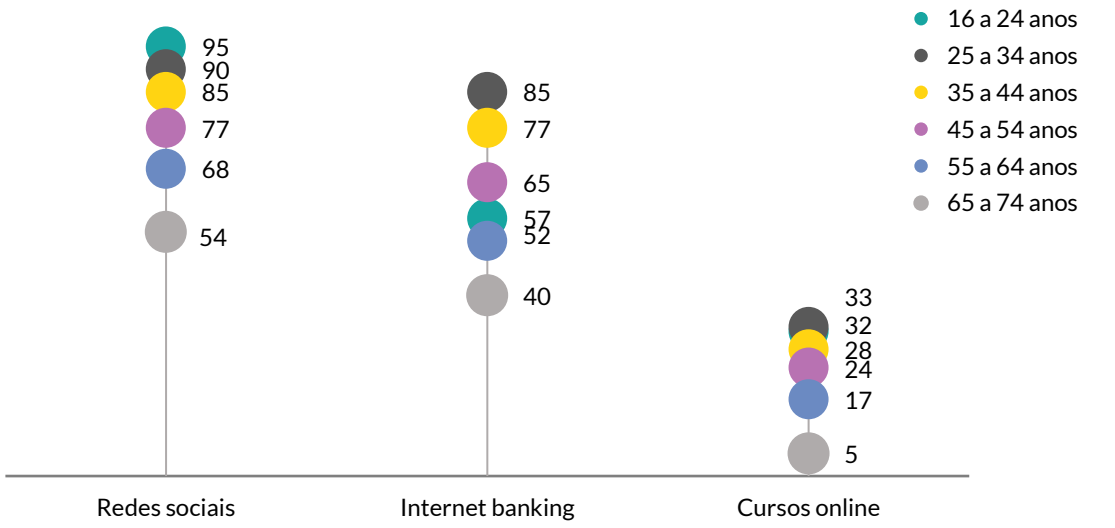
Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2017 e 2021)

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 tanto maior quanto mais jovens forem os utilizadores (Figura 10). A exceção foi o Internet *banking* que é mais utilizado pelos indivíduos com 25 a 44 anos.

Figura 10 – Utilização de outros serviços *over-the-top* pelos utilizadores de Internet, por escalão etário



Unidade: %

Fonte: Comissão Europeia, *Information and Communication Technologies in Households and by Individuals* (2021)

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 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 2021 foi de 6.185 agregados domésticos. O período de referência da informação referente a pessoas são os últimos três meses anteriores à entrevista. A recolha da informação em 2021 foi efetuada entre 9 de junho e 3 de setembro. 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).

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

2021

Lisboa (Sede)
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 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
Janeiro de 2022

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES