



21 de novembro de 2022

*Versão retificada a 21/11/2022, 15:30*

**Errata:** No início do 3.º parágrafo do resumo inicial, passou a ler-se “38,6% das famílias têm acesso à TDT”; por lapso, havia sido incluída a palavra ‘apenas’.

*Versão retificada a 26/06/2023*

**Errata:** No final da nota metodológica foi acrescentado “A realização do IUTIFC em 2022 foi cofinanciada pela União Europeia.”

## INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO PELAS FAMÍLIAS 2022

### MAIS DE ¾ DOS UTILIZADORES DE INTERNET GUARDAM EM CASA O EQUIPAMENTO INFORMÁTICO EM FIM DE VIDA

Os resultados do Inquérito à utilização de TIC pelas famílias, realizado entre junho e agosto de 2022, indicam que 88,2% dos agregados familiares em Portugal têm ligação à internet em casa e 84,6% têm uma ligação por banda larga, mais 0,9 pontos percentuais (p.p.) na ligação à internet e mais 0,5 p.p. na ligação por banda larga do que em 2021.

93,0% dos agregados têm pelo menos um serviço fixo de telecomunicações em casa e para 85,6% os serviços fixos existentes estão integrados num pacote com outros serviços de telecomunicações (fixos ou móveis). A TV por subscrição é o principal serviço, referido por 87,9% do total de famílias e 80,4% das famílias com serviços integrados em pacote.

38,6% das famílias têm acesso à Televisão Digital Terrestre (TDT) na sua residência principal e 29,2% acumulam o serviço de televisão por subscrição com o acesso à TDT.

O acesso à televisão por subscrição é mais frequente entre as famílias com crianças (95,5%) e nas famílias com maiores recursos (93,9%), ao contrário da TDT que predomina nas famílias sem crianças (40,2%) e nas famílias com menores recursos (43,1%).

A utilização da internet é referida por 84,5% da população residente dos 16 aos 74 anos em 2022, mais 2.2 p.p. do que no ano anterior, o que representa um abrandamento de crescimento em relação ao biénio caracterizado pela pandemia COVID-19 (3,0 p.p. e 4,0 p.p., respetivamente, em 2020 e 2021).

76,3% dos utilizadores de internet guardaram em casa pelo menos um equipamento informático que deixaram de usar, principalmente telemóveis ou smartphones e computadores portáteis ou tablets (66,4%); 26,1% referem procederem ao descarte de pelo menos um equipamento para reciclagem de lixo eletrónico e 18,6% venderam ou ofereceram pelo menos um equipamento a pessoas externas ao agregado familiar.



Mais de metade dos utilizadores de internet (58,6%) referem ter tido em conta aspetos relacionados com o impacto ambiental durante a compra de novos equipamentos informáticos. Contudo, o preço (84,9%) e as características do disco rígido ou do processador do equipamento (78,5%) são as características que mais influenciam a compra.

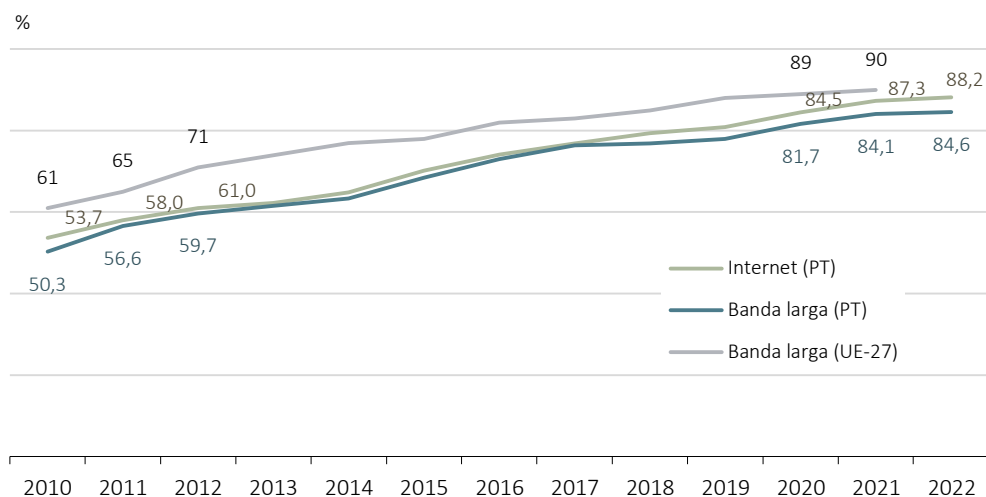
73,9% dos utilizadores de internet usam equipamentos ou sistemas cujo funcionamento está conectado com a internet (Internet das Coisas – IoT), mais 3,4 p.p. do que em 2020. Os equipamentos de entretenimento, mais utilizados são a televisão (62,1%) e as consolas de jogos (30,0%).

Em 2022, 42,7% das pessoas dos 16 aos 74 anos efetuaram encomendas pela internet nos 3 meses anteriores à entrevista, mais 2,3 p.p. do que em 2021, mas abaixo dos aumentos verificados nos dois anos anteriores (7 p.p. em 2020 e 5,2 p.p. em 2021).

## Desaceleração no acesso à internet em casa em 2022

Em 2022, 88,2% dos agregados domésticos em Portugal têm ligação à internet em casa e 84,6% têm uma ligação por banda larga. Estes resultados indicam crescimentos de 0,9 pontos percentuais (p.p.) na ligação à internet e de 0,5 p.p. na ligação por banda larga em relação a 2021, mais ténues do que os aumentos verificados nos anos anteriores. Em relação a 2010, o acesso à internet em casa e o acesso através de banda larga em casa aumentaram mais de 34 p.p.

Figura 1. Proporção de agregados familiares com ligação à internet e ligação através de banda larga em casa, Portugal e UE-27, 2010-2022



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

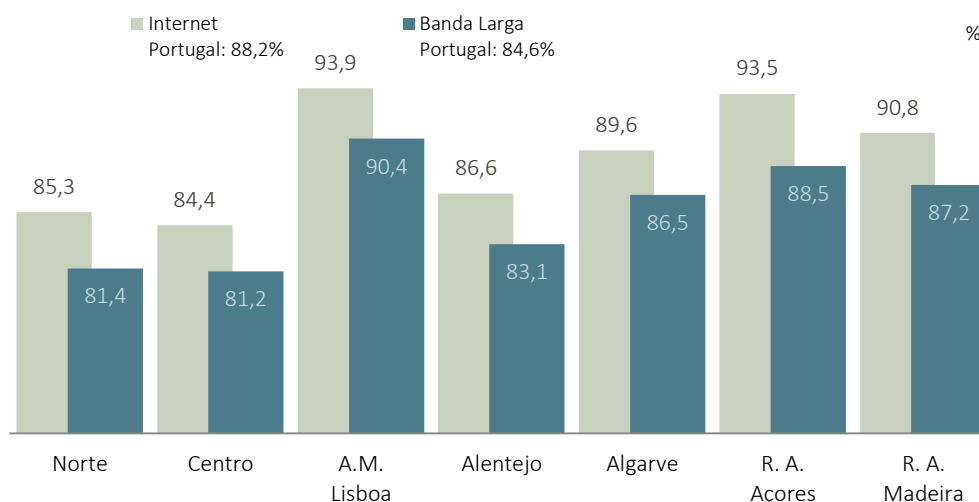
Apesar de os níveis de acesso através de banda larga em casa em Portugal permanecerem abaixo da média europeia (UE-27), essa diferença tem vindo a reduzir-se desde 2020. Em 2021, a proporção de agregados com



ligação por banda larga em casa encontrava-se 5,9 p.p. abaixo da proporção obtida para a UE-27 no ano anterior<sup>1</sup>, inferior aos 10 p.p. em 2019 e 7,3 p.p. em 2020.

Em 2022, a ligação à internet em casa e a ligação por banda larga continuam a ser mais frequentes na Área Metropolitana de Lisboa, nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e no Algarve. O Alentejo já não é a região NUTS II com as taxas mais baixas do conjunto país, tendo sido a região NUTS II em que mais aumentou o acesso à internet em casa (4,5 p.p.) e o acesso através de banda larga em casa (4,1 p.p.). Em 2022, é na região Centro que se registam as taxas mais baixas: 84,4% na ligação à internet e 81,2% na ligação por banda larga.

Figura 2. Proporção de agregados familiares com ligação à internet e ligação através de banda larga em casa, NUTS II, 2022



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

As famílias com crianças até aos 15 anos continuam a registar taxas de acesso à internet (99,2%) e de acesso em banda larga (97,0%) mais elevadas do que a generalidade das famílias em 2022.

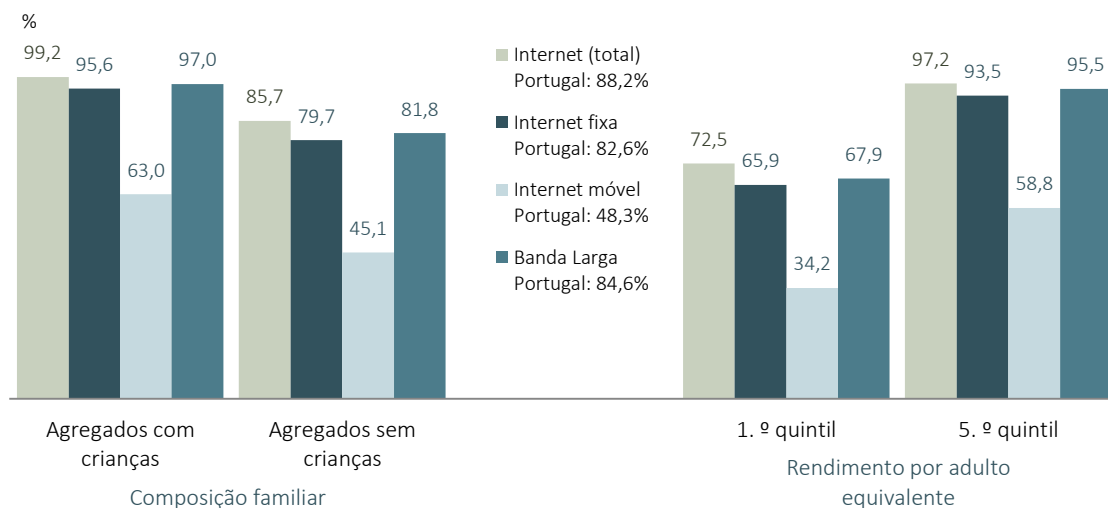
Por classes de rendimento<sup>2</sup>, os agregados do quintil mais elevado (20% dos agregados com maiores rendimentos) são os que apresentam níveis mais altos de acesso à internet (97,2%) e banda larga (95,5%). Para os 20% de agregados com menores rendimentos (1.º quintil), as proporções de acesso à internet em casa e acesso através de banda larga são substancialmente mais baixas (72,5% e 67,9%, respetivamente).

<sup>1</sup> Ano mais recente para o qual estão disponíveis dados para a UE-27.

<sup>2</sup> Rendimento monetário líquido mensal por adulto equivalente.



Figura 3. Proporção de agregados domésticos com ligação à internet (total, fixa e móvel), e ligação através de banda larga em casa, por composição familiar e quintis de rendimento por adulto equivalente, Portugal, 2022



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

### A tecnologia fixa predomina na ligação à internet em casa

Em 2022, predominam as ligações à internet em casa que usam tecnologias fixas (82,6%), comparativamente às ligações de tecnologia móvel (48,3%).

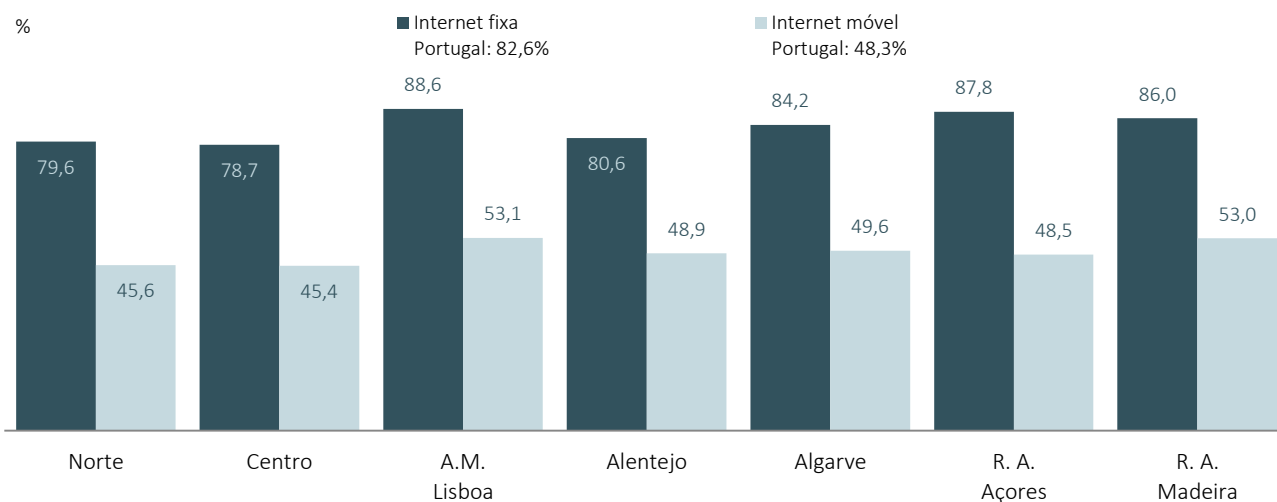
À semelhança do registado para o acesso à internet e para o acesso em banda larga (Figura 3), as proporções de agregados com ligação fixa à internet são mais elevadas nas famílias com crianças: 95,6%, mais 15,9 p.p. do que os 79,7% de agregados sem crianças com ligação fixa. A proporção de agregados com internet móvel é também mais elevada quando existem crianças (63,0%), apesar de consideravelmente inferior ao registado para o acesso à internet (97,0%).

A ligação à internet através de tecnologia fixa nos agregados com maiores rendimentos (5.º quintil) (93,5%) é bastante mais elevada do que no caso das famílias de menores rendimentos (65,9%), se tomarmos como referência as taxas de ligação à internet pelos agregados com maiores e menores recursos em geral (97,2% e 72,5%, respetivamente). Em contrapartida, a proporção de famílias com ligação móvel regista um hiato de cerca de 38 p.p. em relação à proporção de acesso à internet, tanto para os agregados que pertencem ao 1.º quintil de rendimento, como para os do 5.º quintil.

Por região NUTS II, as proporções de agregados com ligação fixa à internet variam entre 78,7% na região Centro e 88,6% na Área Metropolitana de Lisboa. No que respeita à ligação móvel, registam-se proporções entre 45,4% na região Centro e 53,1% na Área Metropolitana de Lisboa.



Figura 4. Proporção de agregados familiares com ligação fixa e com ligação móvel à internet em casa, NUTS II, 2022



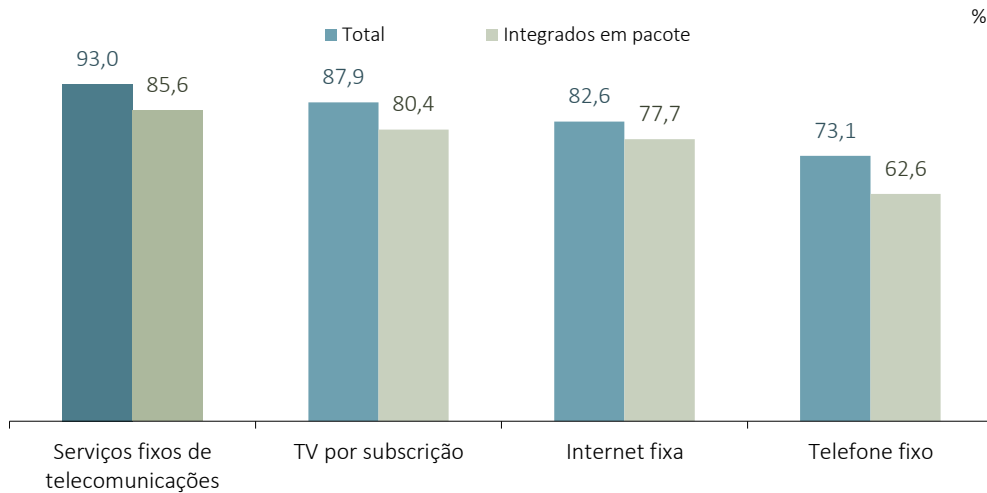
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.

93,0% das famílias em Portugal têm pelo menos um serviço fixo de telecomunicações em casa, principalmente TV por subscrição

Em 2022, 93,0% das famílias em Portugal têm pelo menos um serviço fixo de telecomunicações instalado em casa e para 85,6% os serviços fixos existentes estão integrados num pacote com outros serviços de telecomunicações (fixos ou móveis). Seja com ou sem integração em pacote, a subscrição de um serviço de televisão é a situação mais frequente na casa das famílias portuguesas (87,9% no total e 80,4% nas famílias com serviços integrados em pacote), seguindo-se a internet fixa (82,6% e 77,7%, respetivamente) e, em último lugar, o telefone fixo (73,1% e 62,6%, respetivamente).



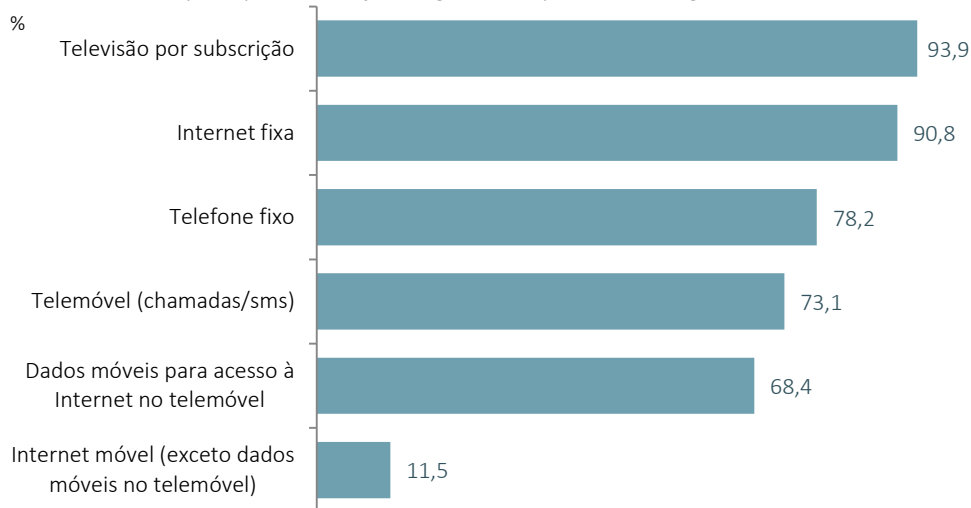
Figura 5. Proporção de agregados domésticos com serviços fixos de telecomunicações em casa, por tipo de serviço, Portugal, 2022



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

A televisão e a internet fixa são os principais serviços de telecomunicações incluídos em pacote, com proporções acima dos 90%: 93,9% para a televisão e 93,8% para a internet fixa.

Figura 6. Proporção de agregados domésticos com serviços fixos de telecomunicações integrados em pacote, por tipo de serviço integrado em pacote, Portugal, 2022



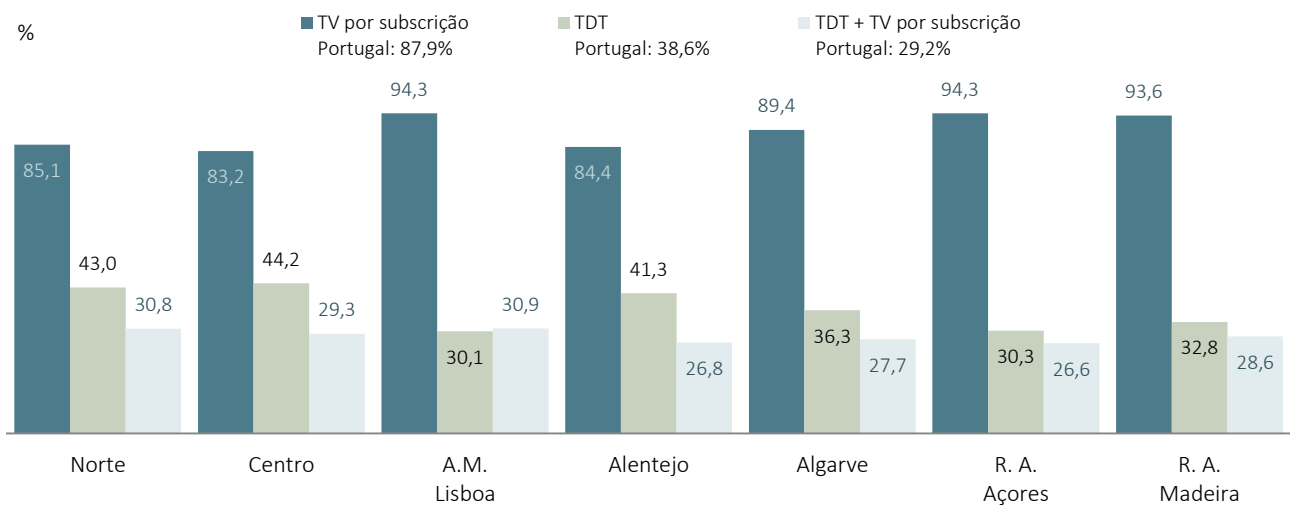
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.



Aproximadamente três quartos dos agregados com pacote de telecomunicações dispõem de telefone fixo (78,2%) e de serviço telefónico da rede móvel para chamadas e SMS (73,1%), integrados em pacote. Para mais de metade dos agregados que têm pacote de telecomunicações (68,4%) os dados móveis para acesso à internet no telemóvel também estão incluídos em pacote. O serviço que menos surge incluído em pacote é a internet móvel (dados móveis disponibilizados por *pen*, router ou cartão SIM), com apenas 11,5% destes agregados a indicarem ter este serviço integrado.

A subscrição do serviço de televisão, independentemente de estar ou não integrado em pacote, é mais frequente entre as famílias que residem na Área Metropolitana de Lisboa e na Região Autónoma dos Açores, com proporções de 94,3% das famílias em ambas as regiões. Acima da referência nacional (87,9%) encontram-se ainda a Região Autónoma da Madeira (93,6%) e o Algarve (89,4%).

Figura 7. Proporção de agregados domésticos com televisão por subscrição e com Televisão Digital Terrestre (TDT), NUTS II, 2022



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

No total do país, 38,6% das famílias têm acesso à TDT na sua residência principal, sendo este acesso mais frequente nos agregados das regiões Centro (44,2%), Norte (43,0%) e Alentejo (41,3%). O acesso à TDT, ou seja, o acesso a uma televisão que permita assistir à emissão de canais generalistas nacionais em direto e gratuitamente através de sinal TDT é menor nas quatro regiões em que a subscrição do serviço de televisão é mais abrangente.

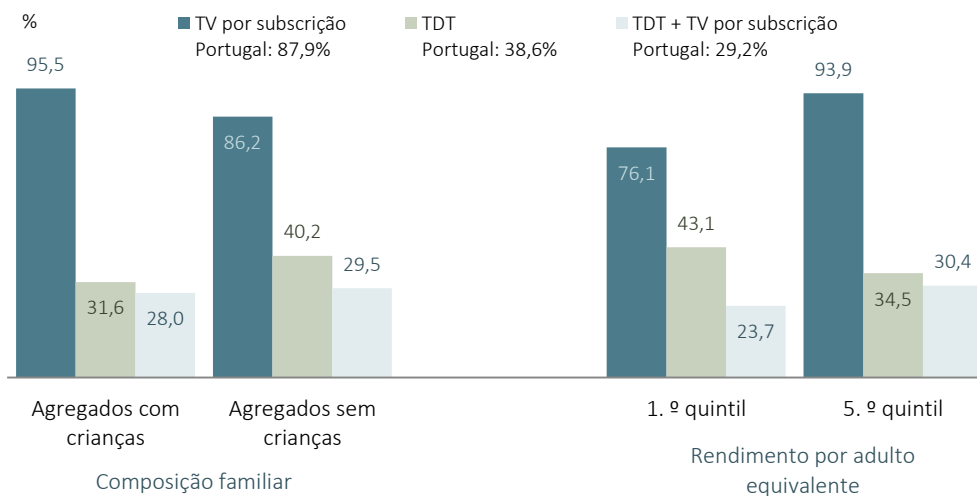
Na Área Metropolitana de Lisboa e na região Norte, mais de 30% das famílias referem o acesso simultâneo aos dois serviços (subscrição de TV e TDT).



O acesso à TDT predomina entre as famílias sem crianças e de menores rendimentos

O acesso à televisão por subscrição é mais frequente entre as famílias com crianças (95,5%) e nas famílias com maiores recursos (93,9%), ao contrário da TDT que predomina nas famílias sem crianças (40,2%) e nas famílias com menores recursos (43,1%).

Figura 8. Proporção de agregados domésticos com televisão por subscrição e com Televisão Digital Terrestre (TDT), por composição familiar e quintis de rendimento por adulto equivalente, 2022



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

81,8% das pessoas dos 16 aos 74 anos utilizam o telemóvel para aceder à internet

Em 2022, 81,8% das pessoas dos 16 aos 74 anos utilizaram telemóvel ou smartphone para aceder à internet nos 3 meses anteriores à entrevista.

A utilização da internet é referida por 84,5% da população residente dos 16 aos 74 anos em 2022, mais 2.2 p.p. do que no ano anterior. Este resultado representa um abrandamento de crescimento em relação ao biénio caracterizado pela pandemia COVID-19: mais 3,0 p.p. em 2020 e mais 4,0 p.p. em 2021.

Apesar da evolução significativa em relação a 2010, a proporção de utilizadores da internet obtida para Portugal em 2021 continuava a ser inferior à média da União Europeia no mesmo ano (UE-27: 89%).

A proporção de mulheres que utilizam a internet (83,6%) continua a ser, em 2022, inferior à verificada para os homens (85,5%).

Praticamente todos os jovens dos 16 aos 24 anos e todas as pessoas que se encontram a estudar utilizam a internet.

A taxa de utilizadores de internet é também superior a 90% para a população dos 25 aos 54 anos, para as pessoas (16-74 anos) que concluíram níveis de ensino superior (98,7%) e secundário (97,2%), para as que têm um emprego

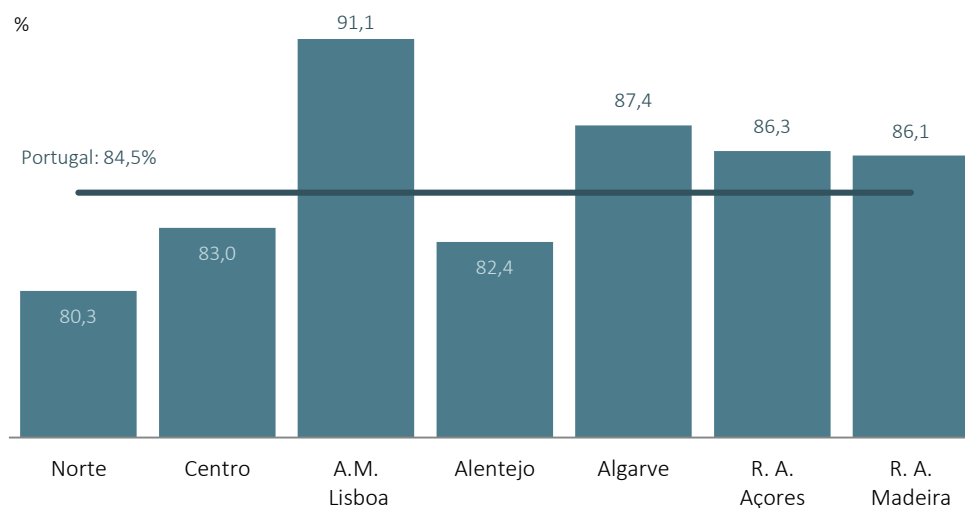




(93,1%) e para as que pertencem a agregados domésticos com rendimentos mais elevados (96,8% no 5.º quintil e 93,8% no 4.º quintil).

As regiões com proporções de utilizadores de internet mais elevadas são a Área Metropolitana de Lisboa (91,1%), o Algarve (87,4%) e as Regiões Autónomas dos Açores (86,3%) e da Madeira (86,1%). A região Norte voltou, tal como em 2021, a registar a proporção mais baixa (80,3%).

Figura 9. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram internet nos 3 meses anteriores à entrevista, NUTS II, 2022



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

### A internet é utilizada principalmente para comunicar

Comunicar e aceder a informação continua a apresentar-se, em 2022, como a principal atividade realizada pelas pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram a internet nos 3 meses anteriores à entrevista: 91,8% trocaram mensagens instantâneas (via WhatsApp, Messenger, etc.), 87,9% enviaram ou receberam e-mails, 86,1% pesquisaram informação sobre produtos ou serviços, 81,8% leram notícias, 81,5% telefonaram ou fizeram chamadas de vídeo e 79,0% participaram em redes sociais.

Ouvir música (69,5%) e utilizar serviços bancários (68,0%) são atividades realizadas por mais de dois terços dos utilizadores de internet.

A percentagem de utilizadores da internet para atividades relacionadas com aprendizagem (44,7%) é ligeiramente inferior à registada no ano anterior (46,5%), apesar da diminuição da proporção de utilizadores que frequentaram cursos online, de 24,5% em 2021 para 19,1%, em 2022.

As atividades associadas à participação cívica ou política, apesar de apresentarem uma evolução positiva em relação a 2021, são as que têm uma menor participação dos internautas: cerca de um quinto revelam ter

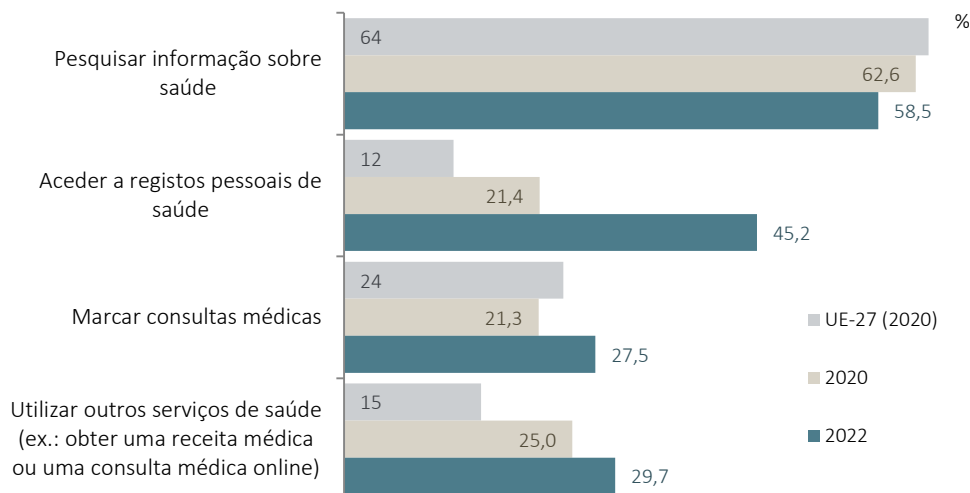


expressado a sua opinião sobre este tema em websites ou redes sociais e 13,9% participaram em consultas ou votações.

A proporção de utilizadores da internet para atividades relacionadas com a saúde aumentou 11,4 p.p. em relação ao último ano em que esta informação foi recolhida (2020), apesar dos que o fizeram para pesquisa de informação sobre saúde ter diminuído de 62,6% em 2020 para 58,5% em 2022.

Todas as restantes atividades de utilização da internet relacionadas com a saúde em 2022 apresentam um aumento em relação a 2020 e são superiores à média obtida para a UE-27 em 2020. A proporção de pessoas que acederam a registos pessoais de saúde foi a categoria que mais aumentou em relação a 2020 (mais 23,8 p.p.).

**Figura 10. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram internet nos 3 meses anteriores à entrevista para realizar atividades relacionadas com saúde, Portugal, 2020 e 2022 e UE-27, 2020**



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

### A maioria dos utilizadores de internet mantém equipamentos obsoletos em casa

Quando questionados sobre o comportamento adotado quando deixam de utilizar um equipamento informático<sup>3</sup> (telemóvel/smartphone, computador portátil/tablet ou computador de secretária), 76,3% utilizadores de internet<sup>4</sup> indicaram que o seu principal comportamento foi manter o equipamento na posse do agregado doméstico: 66,4% fizeram-no em relação ao último telemóvel ou smartphone que deixaram de usar, 42,8% em relação ao último computador portátil ou tablet e 21,5% em relação ao último computador de secretária.

O segundo comportamento mais frequente é o descarte do equipamento para reciclagem de lixo eletrónico, referido por 26,1% dos utilizadores de internet em relação a pelo menos um equipamento.

<sup>3</sup> Foi solicitado aos entrevistados que se referissem em relação último equipamento que mais recentemente deixaram de utilizar ou que deixou de funcionar.

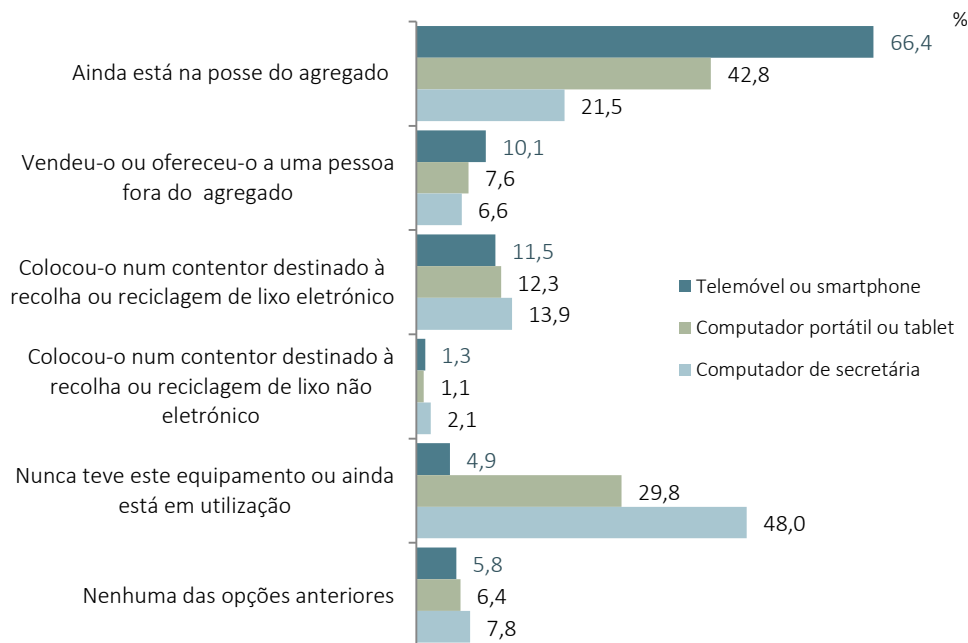
<sup>4</sup> Pessoas (16-74 anos) que utilizaram a internet nos 3 meses anteriores à entrevista.



Em terceiro lugar surge a venda ou oferta do equipamento a pessoas externas ao agregado familiar (referido por 18,6% dos utilizadores em relação a pelo menos um equipamento).

O descarte em contentores não adequados à reciclagem de lixo eletrónico é apenas referido por menos de 3% dos utilizadores de internet.

Figura 11. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos por comportamento ao deixar de utilizar equipamentos informáticos, por tipo de equipamento, Portugal, 2022



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

No Inquérito à utilização de TIC pelas famílias foi também recolhida informação sobre os critérios adotados pelos utilizadores de internet durante a compra de novos equipamentos informáticos em relação a aspetos com impacto ambiental.

Verificou-se que, na compra de um equipamento novo, mais de metade (58,6%) tiveram em conta pelo menos uma característica com impacto ambiental: 48,0% referem ter considerado a eficiência energética do equipamento, 29,1% consideraram o facto do equipamento ter sido projetado com preocupações ambientais, 24,8% a possibilidade de adquirir uma garantia extra e 19,4% tiveram em atenção a existência de uma política de recolha do equipamento antigo/obsoleto.

Cerca de um terço dos utilizadores de internet (34,1%) referem não ter tido em conta nenhuma das características relacionadas com aspetos ambientais, sendo o preço (84,9%) e as características do disco rígido ou do processador do equipamento (78,5%) as características mais frequentemente referidas.



Figura 12. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos por comportamento ao comprar equipamentos informáticos, Portugal, 2022



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

### 7 em cada 10 portugueses utilizam equipamentos conectados com a internet (Internet das Coisas)

No conjunto das pessoas que utilizaram a internet nos 3 meses anteriores à entrevista, 73,9% usaram equipamentos ou sistemas cujo funcionamento se encontra conectado com a internet (Internet das Coisas - IoT<sup>5</sup>); uma proporção 3,4 p.p. superior à registada em 2020<sup>6</sup>.

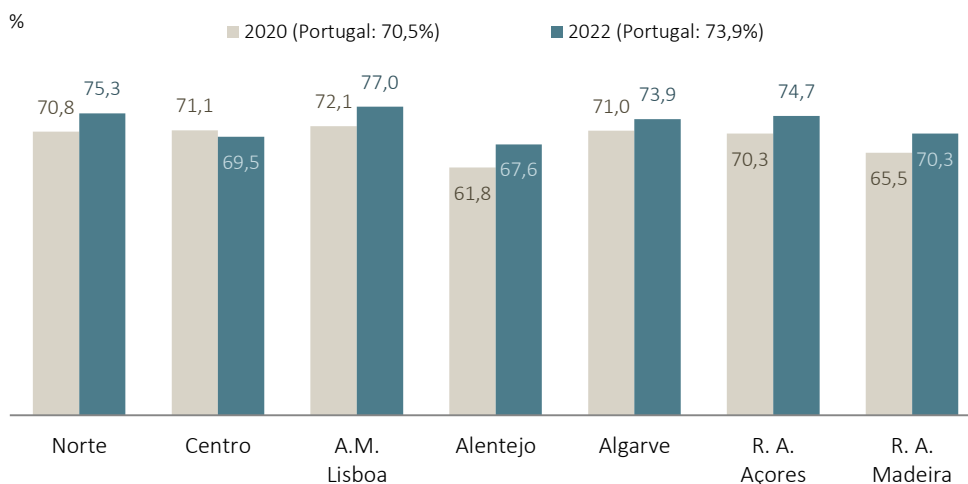
A região de residência continua a revelar-se menos determinante para a utilização destes equipamentos, com a maioria das regiões a encontrar-se muito próxima da média nacional: as proporções de utilizadores variam entre 73,9% no Algarve e 77,0% na Área Metropolitana de Lisboa. As regiões Alentejo (67,6%), Centro (69,5%) e Região Autónoma da Madeira (70,3%) registam proporções de utilizadores abaixo da referência nacional.

<sup>5</sup> IoT – acrónimo do termo inglês “Internet of Things”.

<sup>6</sup> O anterior (e o primeiro) ano para qual foi recolhida informação sobre o uso de equipamentos/sistemas IoT.



Figura 13. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram equipamentos ou sistemas conectados com a internet (Internet das Coisas – IoT), NUTS II, 2020 e 2022



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

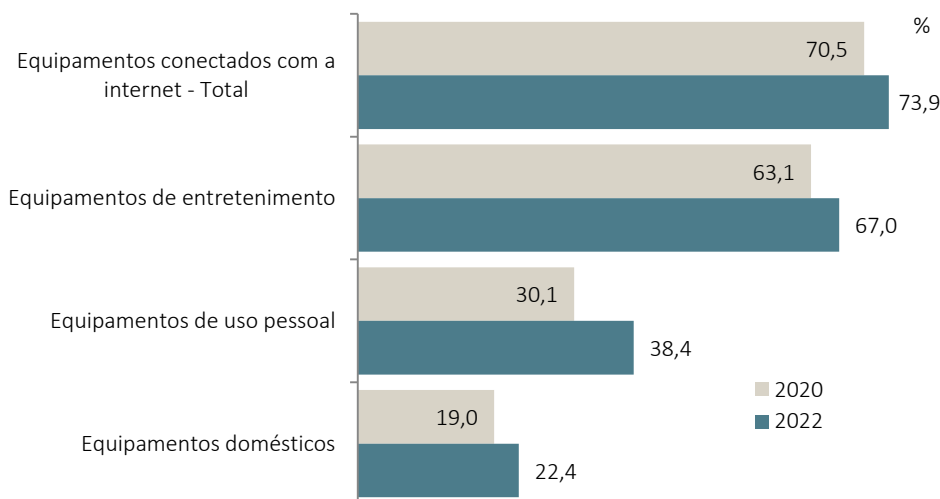
A utilização de equipamentos ou sistemas conectados com a internet é mais frequente no caso dos homens (76,8%), das pessoas até aos 44 anos (com proporções acima dos 80%), dos que concluíram o ensino superior (82,1%) ou secundário (79,2%), dos estudantes (91,7%), dos empregados (77,0%) e das pessoas que vivem em famílias com rendimento por adulto equivalente ao nível do 3.º quintil ou superior.

As proporções de utilizadores destes sistemas IoT são mais baixas no caso da população dos 65 aos 74 anos, com 43,6%, e dos “outros inativos”, com 50,8%.

Tal como em 2020, os principais equipamentos conectados com a internet referidos pelos utilizadores de internet são os equipamentos de entretenimento (67,0% indicou usar pelo menos um equipamento de entretenimento, mais 3,9 p.p. do que em 2020). Em 2022, os equipamentos de uso pessoal e os equipamentos domésticos com conexão à internet (38,4% e 22,4%, respetivamente) continuam a ser os menos referidos, apesar dos aumentos de 8,3 p.p. e 3,4 p.p. em relação a 2020.



Figura 14. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram equipamentos ou sistemas conectados com a internet (Internet das Coisas – IoT) por tipo de equipamento, Portugal, 2020 e 2022

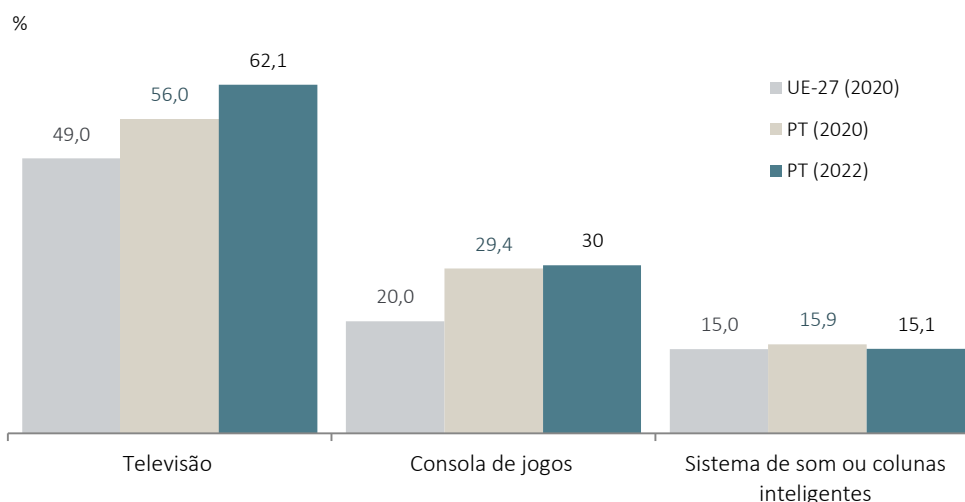


Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.

No conjunto de todos os equipamentos, a televisão com conexão à internet mantém-se como o equipamento mais referido (62,1%), seguindo-se a consola de jogos conectada à internet (30,0%) e os equipamentos de uso pessoal com conexão à internet como relógios inteligentes, pulseira de fitness, auscultadores e óculos ou vestuário e acessórios (32,7%).

Analisando apenas os equipamentos IoT relacionados com entretenimento, e comparando com a média europeia, verifica-se que as proporções atingidas em Portugal em 2020 ultrapassavam as registadas na UE-27 no mesmo ano.

Figura 15. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram equipamentos ou sistemas conectados com a internet (Internet das Coisas – IoT) por equipamento de entretenimento, Portugal 2020 e 2022 e UE-27 2020

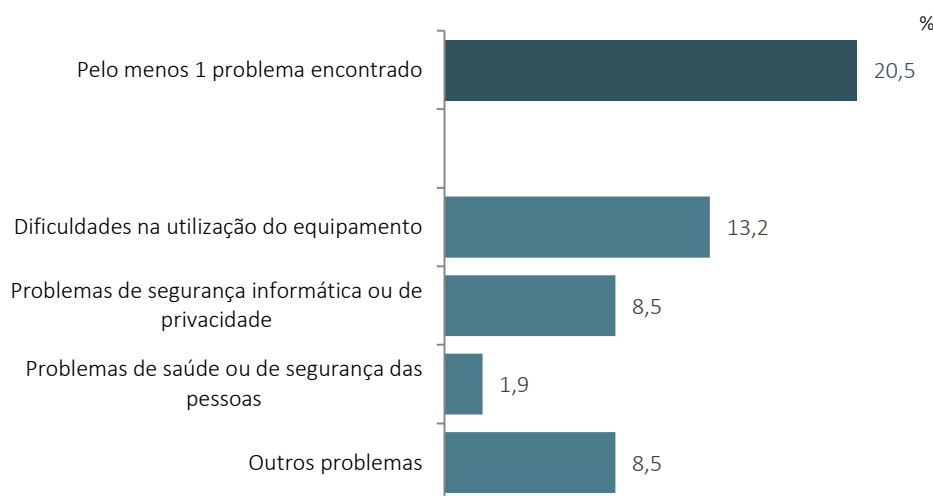


Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.



Cerca de um quinto dos utilizadores de equipamentos ou sistemas conectados com a internet referem ter-se deparado com algum problema na utilização destes serviços, sendo as dificuldades na utilização do equipamento o principal problema apontado (13,2%); 8,5% de utilizadores indicam ter tido problemas de segurança informática, privacidade ou outros problemas, enquanto 1,9% referiram problemas de saúde ou de segurança das pessoas.

Figura 16. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que encontraram problemas ao utilizar equipamentos ou sistemas conectados com a (Internet das Coisas – IoT) por problema, Portugal, 2022



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

### 68,7% das pessoas contactaram com organismos públicos pela internet

Em 2022, mais de dois terços (68,7%) das pessoas dos 16 aos 74 anos em Portugal utilizaram a internet nos 12 meses anteriores à entrevista para contactarem com organismos públicos, acedendo aos websites ou aplicações destes organismos. A Área Metropolitana de Lisboa é a região com a proporção mais elevada de pessoas que acedem a websites de organismos públicos (78,1%).

O acesso a websites de organismos públicos é referido com maior frequência pelos homens (70,2%) do que pelas mulheres (67,4%) e também nas faixas etárias até aos 54 anos, principalmente pessoas dos 25 aos 34 anos (89,1%), dos 35 aos 44 anos (86,3%) e dos 16 aos 24 anos (81,0%).

O acesso àqueles a websites é também mais frequente para as pessoas que completaram o ensino superior (95,1%) e as que concluíram o secundário (83,7%) e para as que pertencem a famílias com um rendimento situado nos três quintis de rendimento mais elevados (71,0% no 3.º quintil, 84,3% no 4.º, 89,7% no 5.º).

No que respeita à condição perante o trabalho, são os estudantes (82,6%) e a população empregada (80,2%) que mais acedem a websites de organismos públicos.



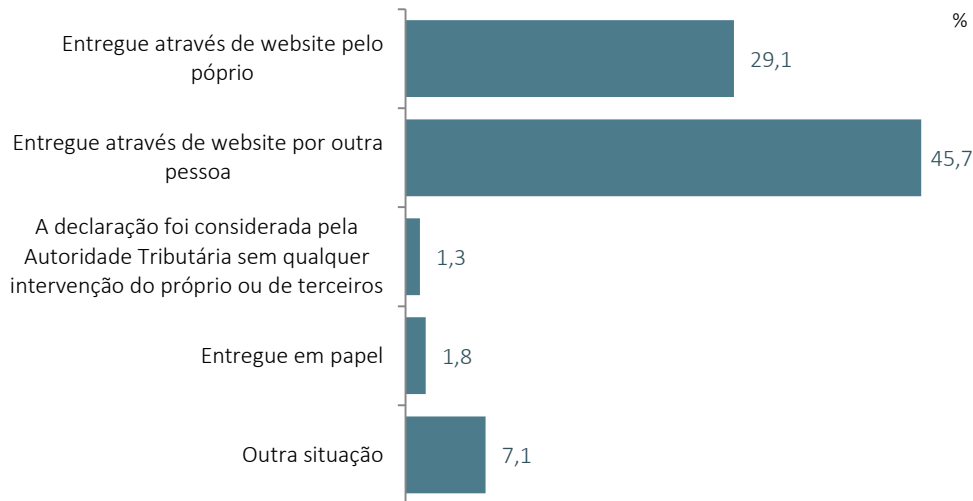
A principal finalidade da utilização da internet para contatar organismos públicos é a consulta de informação pessoal, referida por mais de metade das pessoas (53,0%); 39,8% das pessoas consultaram informação de outro tipo (que não informação pessoal, nem informação que se encontra publicamente disponível), como por exemplo, informação relacionada com os serviços disponíveis, horários, legislação, direitos, benefícios, documentos necessários para solicitar uma certidão, etc.

Cerca de um terço da população acedeu a documentos ou comunicações oficiais (33,1%), fez download ou imprimiu formulários oficiais (32,2%), agendou atendimentos, marcou consultas médicas ou fez reservas em organismos públicos (30,2%).

Para a maioria das pessoas, a entrega da declaração de IRS é feita pela internet, mas apenas um terço refere ter sido a própria a fazê-lo

A maioria das pessoas indicam que a declaração do IRS foi entregue através de website, quer tenha sido a própria a fazê-lo (29,1%), quer tenha sido outra pessoa, por exemplo um familiar, amigo ou contabilista (45,7%).

**Figura 17. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos por forma de entrega da declaração de IRS nos 12 meses anteriores à entrevista, Portugal, 2022**



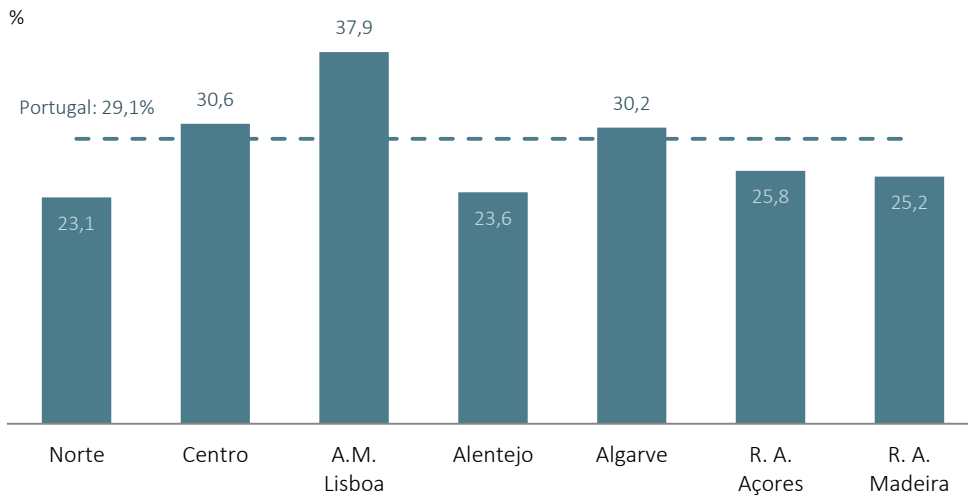
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.

A entrega da declaração de IRS através da internet pelo próprio é mais frequente na Área Metropolitana de Lisboa (37,9%) e nas regiões Centro (30,6%) e Algarve (30,2%).





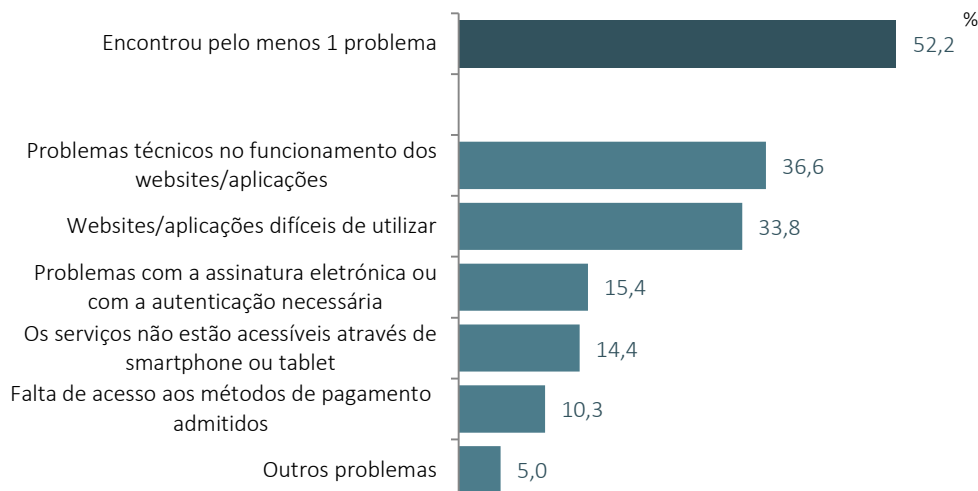
Figura 18. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que entregaram a declaração de IRS pela internet nos 12 meses anteriores à entrevista, NUTS II, 2022



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

Das pessoas que indicaram ter utilizado a internet nos 12 meses anteriores à entrevista para se colocarem em contacto com organismos públicos, cerca de metade (52,2%) revelam ter encontrado pelo menos um problema nesse contacto, sendo que os problemas mais referidos foram problemas técnicos no funcionamento dos websites ou aplicações (36,6%) ou o facto destes websites serem de difícil utilização (33,8%).

Figura 19. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que encontraram problemas ao aceder a websites de organismos públicos nos 12 meses anteriores à entrevista, por tipo de problema, Portugal, 2022



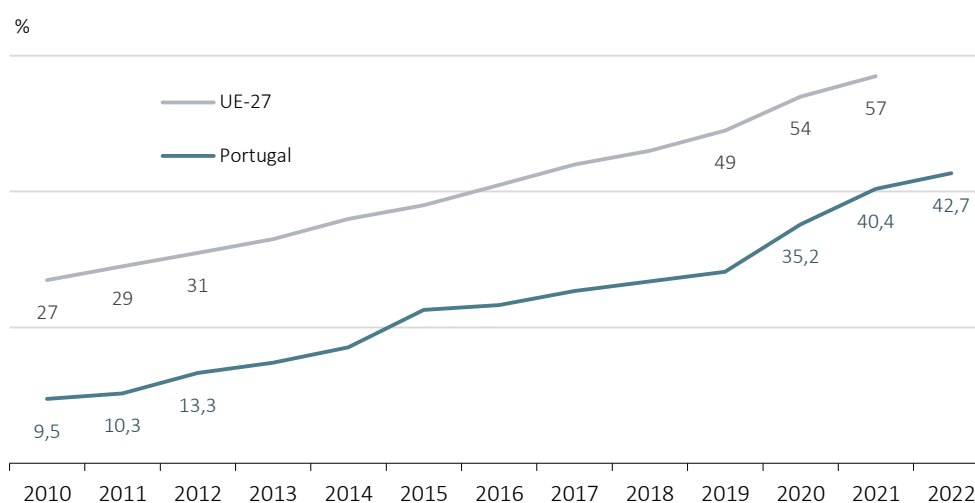
Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação.



## O crescimento da utilização da internet para fazer encomendas abrandou em 2022

Em 2022, 42,7% das pessoas dos 16 aos 74 anos efetuaram encomendas pela internet nos 3 meses anteriores à entrevista, mais 2,3 p.p. do que em 2021, mas abaixo dos aumentos verificados nos dois anos anteriores (7 p.p. em 2020 e 5,2 p.p. em 2021).

Figura 20. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram comércio eletrónico nos 3 meses anteriores à entrevista, Portugal e UE-27, 2010-2022



Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação; EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (dados extraídos em 12/11/2022).

Nota: O Eurostat publica dados sem decimais; dados relativos a 2022 para a UE-27 não disponíveis.

Comparativamente à média da União Europeia, Portugal continua a apresentar níveis mais baixos na utilização de comércio eletrónico: em 2021<sup>7</sup>, 57% dos residentes na UE-27 efetuavam encomendas pela internet nos 3 meses anteriores à entrevista, registando-se menos 16,6 p.p. no caso dos residentes em Portugal.

A proporção de mulheres que efetuaram encomendas pela internet (44,5%) em 2022 continua a ser superior à dos homens (40,7%).

A utilização de comércio eletrónico é também significativamente mais elevada no grupo etário dos 25 aos 34 anos (74,3% de utilizadores), nos utilizadores que detêm o ensino superior (68,0%), que são estudantes (60,9%) ou que se situam nos três quintis de rendimento mais elevados (de 46,4% a 59,2%).

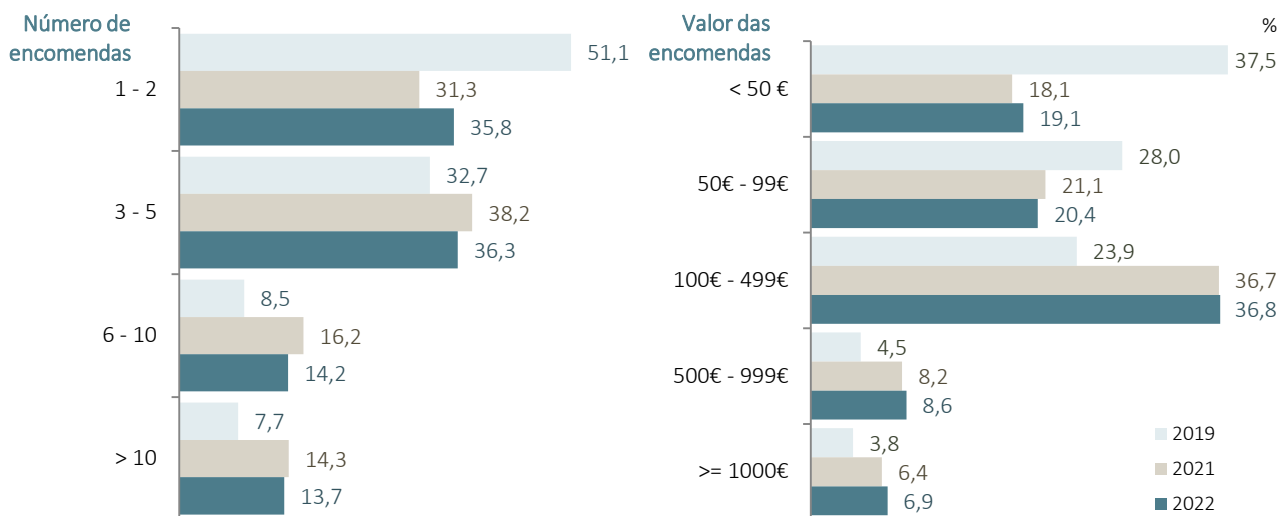
Em 2022, os utilizadores de comércio eletrónico voltam a evidenciar uma pequena redução da quantidade de encomendas realizadas em relação a 2021. A redução é mais significativa entre os utilizadores que realizaram de 6 a 10 encomendas (-2,0 p.p.) e de 3 a 5 encomendas (-1,9 p.p.). Em contrapartida, aumentou a proporção dos utilizadores que realizaram 1 ou 2 encomendas (mais 4,5 p.p.).

<sup>7</sup> Ano mais recente para o qual estão disponíveis dados para a UE-27.



Apesar da redução do número de encomendas realizadas, a distribuição das proporções de utilizadores por valor monetário despendido não apresenta grandes diferenças em relação a 2021, mantendo-se a preponderância (36,8%) dos utilizadores que realizam encomendas através do comércio eletrónico com valor dos 100€ aos 499€.

Figura 21. Proporção de pessoas dos 16 aos 74 anos que utilizaram comércio eletrónico nos 3 meses anteriores à entrevista por número de encomendas e valor despendido, Portugal, 2021-2022



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

Os produtos físicos são, desde 2020, o tipo de produto que mais utilizadores encomendam (98,3% encomendaram pelo menos um produto físico). A aquisição de produtos digitais demonstra alguma estabilidade na preferência dos utilizadores, para o período analisado: passando de 49,2% em 2020 para 51,4% em 2022. A aquisição de serviços apresentou um crescimento de 17,2 p.p. (passando de 47,8% em 2020 para 65,0% em 2022).

O padrão de distribuição das proporções de utilizadores por produtos ou serviços encomendados mantém-se semelhante ao verificado nos anos anteriores, com a predominância da roupa, calçado e acessórios de moda (69,0% em 2021 e 65,9% em 2022), das refeições em takeaway ou entrega ao domicílio (46,0% em 2021 e 41,8% em 2022) e dos filmes, séries ou programas de desporto em formato digital (34,9% em 2021 e 38,2% em 2022).

No que respeita a serviços adquiridos pela internet, em 2022 aumentou sobretudo a proporção de utilizadores que adquiriram serviços culturais, como bilhetes para eventos culturais, e serviços de transporte (ambos com mais 9,5 p.p. do que em 2021), que fizeram reservas de alojamento (mais 8,0 p.p.) e que adquiriram bilhetes para eventos desportivos (mais 6,3 p.p.).



## NOTA METODOLÓGICA

Os indicadores apresentados neste destaque foram construídos a partir dos dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias (IUTICF), realizado anualmente pelo INE desde 2002 (a partir de 2006 de acordo com regulamentação comunitária específica e em conformidade com o Regulamento (UE) 2019/1700 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de outubro de 2019).

O IUTICF é um inquérito anual com base numa amostra representativa dos agregados familiares residentes em Portugal com pelo menos um indivíduo 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. Não obstante, para outros níveis de desagregação (não necessariamente geográficos), a representatividade é avaliada em função dos erros amostrais associados.

As estimativas apresentadas foram obtidas a partir de uma amostra de 6 594 agregados domésticos com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos e igual número de pessoas nesse âmbito etário.

Os indicadores relativos a comércio eletrónico e utilização da internet referem-se em geral aos 3 meses anteriores à entrevista. Os indicadores relativos ao contacto com organismos públicos referem-se aos 12 meses anteriores à entrevista, e os resultados sobre o acesso à internet referem-se ao momento da entrevista. A recolha dos dados deste inquérito decorreu de 6 de junho a 21 de agosto de 2022.

A realização do IUTICF em 2022 foi cofinanciada pela União Europeia.

## CONCEITOS

**AGREGADO DOMÉSTICO PRIVADO** – Conjunto de pessoas que residem no mesmo alojamento e cujas despesas fundamentais ou básicas (alimentação, alojamento) são suportadas conjuntamente, independentemente da existência ou não de laços de parentesco; ou a pessoa que ocupa integralmente um alojamento ou que, partilhando-o com outros, não satisfaz a condição anterior.

**BANDA LARGA** – Ligação que permite veicular, a grande velocidade, quantidades consideráveis de informação, como por exemplo, imagens televisivas. Os tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), cabo, UMTS ou outras como satélite.

**COMÉRCIO ELETRÓNICO** – Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (*Internet Protocol*) ou de outras redes eletrónicas mediadas por computador. Os bens e serviços são encomendados através dessas redes, mas o pagamento e a entrega podem ser feitos online ou off-line. Encomendas recebidas através de telefone, fax ou e-mail (não automático), não são consideradas comércio eletrónico. Notas: se o sistema de e-mail utilizado consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio eletrónico.



**CORREIO ELETRÓNICO** – Sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações.

**INTERNET** – Ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP - *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*, onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, E-mail, etc.).

**INTERNET BANKING** – Serviço concebido para ajudar o utilizador a gerir facilmente as suas contas bancárias. Utiliza as tecnologias da Internet e permite ao utilizador ter acesso a informação sobre as suas contas, transferir dinheiro entre contas, efetuar pagamentos e desempenhar outras tarefas numa base de autosserviço.

**INTERNET DAS COISAS (IOT – Internet of Things)** – Conjunto de dispositivos ou sistemas interconectados na Internet que recolhem e partilham dados, podendo ser monitorizados e controlados remotamente.

**REDE SOCIAL** – Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.

**RENDIMENTO EQUIVALENTE** – resultado obtido pela divisão do rendimento de cada agregado pela sua dimensão em termos de “adultos equivalentes”, utilizando a escala de equivalência modificada da OCDE. Nota: “Adultos equivalentes” é uma unidade de medida da dimensão dos agregados que resulta da aplicação da escala modificada da OCDE.

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)** – Ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimentos em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de hardware e de software que formam a estrutura eletrónica de apoio à lógica da informação.

**VIDEOCONFERÊNCIA** – Conjunto de facilidades de telecomunicações que permitem comunicação bidirecional através de dispositivos eletrónicos, compartilhando os seus espaços acústicos e visuais através da transmissão de sinais de áudio, controle e documentos textuais acrescido de sinais de vídeo transmitidos em tempo real.

**WEBSITE** – É uma página (web page) ou um conjunto de páginas programadas que são executadas através de um Browser (Internet Explorer, Netscape, etc.). A cada web page é atribuído um endereço www (ex., [www.organismo.pt](http://www.organismo.pt)) conhecido como URL (*Uniform Resource Locator*).