



**Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

Considerar a **utilização** dos seguintes tipos de computadores: **Computadores de secretária, computadores portáteis** (ex.: laptops, notebooks, netbooks), **assistentes digitais pessoais (PDA) ou telefones inteligentes (smartphones)**.

**A 1.** A empresa **utilizou** computadores em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não  
(Utilização e não a posse de computadores)

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO A 1., termina o preenchimento do questionário

**A 1.1** Qual o número de pessoas ao serviço que **utilizou**, pelo menos uma vez por semana, computadores em **Janeiro de 2011**?

**A 2.** A empresa utilizou e-mail em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não

**A 3.** A empresa utilizou, software de código aberto nas seguintes classes em **Janeiro de 2011**?  
(i.e., com código de fonte disponível, sem custos de copyright, e com a possibilidade de o modificar ou (re)distribuir)

|  |                                    | Sim                      | Não                      |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Sistema Operativo (ex.: Linux)  | <input type="text" value="A0701"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Software de navegação Internet (ex.: Mozilla, Firefox, Chrome)  | <input type="text" value="A0702"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Software escritório (ex.: OpenOffice)   | <input type="text" value="A0703"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Software para servidores Web (ex.: Apache, Tomcat)  | <input type="text" value="A0704"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Software código aberto aplicações ERP ou aplicações CRM para automatização do processo de negócios (ex.: OpenERP, Joomla, Ruby on Rails, MySQL)               | <input type="text" value="A0705"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Outros de código aberto - software de segurança (ex.: Open SSL, SSH), plataformas de e-learning (ex.: Moodle), servidores de e-mail (ex.: Send Mail, Postfix) | <input type="text" value="A0706"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**A 4.** O pessoal ao serviço da empresa tinha acesso por via electrónica aos serviços dos recursos humanos em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não  
(ex: registo de ponto, visualização ou donlwoad de recibos de ordenado, marcação férias etc.)

**Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

Entende-se por Internet a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, e-mail, etc.).

**B 1.** A empresa tinha acesso à Internet em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 1.

**B 2.** Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet em **Janeiro de 2011**?

**B 3.** Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em **Janeiro de 2011**?

|  |                                    | Sim                      | Não                      |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Modem por linha de telefone analógica ou RDIS   | <input type="text" value="B1001"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) DSL (ADSL, SDSL, etc.)  | <input type="text" value="B0303"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Outra ligação fixa com ou sem fios (ex: cabo, acesso dedicado, fibra óptica, satélite, WI-FI)                                       | <input type="text" value="B1002"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Ligação móvel banda larga através de <u>computador portátil</u> utilizando tecnologia 3G ou superior (ex:laptop, notebook, netbook) | <input type="text" value="B1003"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Ligação móvel banda larga através de <u>telemóvel, PDA, smartphone</u> utilizando tecnologia 3G ou superior                         | <input type="text" value="B1004"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Ligação móvel banda estreita - via telemóvel (ex: GPRS, GSM, EDGE)  | <input type="text" value="B1005"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**B 4.** Qual foi a velocidade máxima de ligação à Internet contratada pela sua empresa para fazer downloads, em **Janeiro de 2011**?

|                                    |  |                               |
|------------------------------------|--|-------------------------------|
| <input type="text" value="B1006"/> | 1 Menos de 2 Mbit/s                        | <input type="text" value=""/> |
|                                    | 2 Pelo menos 2, mas inferior a 10 Mbit/s   | <input type="text" value=""/> |
|                                    | 3 Pelo menos 10, mas inferior a 30 Mbit/s  | <input type="text" value=""/> |
|                                    | 4 Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s | <input type="text" value=""/> |
|                                    | 5 100 Mbit/s ou mais                       | <input type="text" value=""/> |

**Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)**

**B5.** Qual o número de pessoas ao serviço a quem foi disponibilizado um dispositivo portátil com tecnologia 3G, ou superior, para acesso à Internet, em **Janeiro de 2011**?  
(ex.: computador portátil com modem ou telemóvel, UMTS, HSDPS - exclui GPRS)

B1011

**B6.** A empresa tinha página na Internet ou website próprio ou do grupo, em **Janeiro de 2011** mesmo que estivesse em reestruturação?

B0700  Sim  Não

**SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 6, PASSE PARA A QUESTÃO B8.**

**B 7.** Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no website da empresa em **Janeiro de 2011**?

- |   |       | Sim                      | Não                      |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Certificação de segurança do website                                   | B0801 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Disponibilização de catálogos ou lista de preços                       | B0802 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projectarem os produtos | B0803 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Encomenda ou reserva online, (ex.: carrinho de compras)                | B0804 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Acompanhamento online das encomendas                                   | B0805 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares                     | B0806 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Recrutamento e formulário de candidatura online                        | B0807 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais                | B0808 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Utilização de Internet no contacto com entidades públicas**

*Entidades públicas* - Referem-se a serviços públicos e actividades de administração (ex.: impostos, direitos aduaneiros, registo de empresas, segurança social, saúde pública, ambiente ou organismos da administração local).  
As entidades públicas podem ser a nível local, regional ou nacional.

**B 8.** Em **2010** a empresa utilizou Internet no contacto com **entidades públicas** para:

- |   |       | Sim                      | Não                      |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Obter informações através de sites ou home pages   | B0601 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Reclamações/sugestões  | B0602 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Obter formulários/impressos através de sites ou home pages<br>(ex.: formulários de impostos) | B0603 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Preencher formulários/impressos online e enviar (ex: declarações IVA)                        | B0604 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B8.d), PASSE PARA A QUESTÃO B10.**

e) Tratar um procedimento administrativo totalmente por via electrónica incluindo pagamento se requerido, sem necessidade de papel adicional (ex.: declarações, registos, requerimentos)

B0608  Sim  Não

**B 9.** Para quais dos seguintes procedimentos administrativos a empresa preencheu e enviou formulários electronicamente, em **2010**?

- |   |       | Sim                      | Não                      |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Declarações para a segurança social                | B1012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Declaração de impostos sobre empresas (IRC)        | B1013 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Declaração de IVA                                  | B1014 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Declaração aduaneira (imposto especial de consumo) | B1015 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**B 10.** Quais das seguintes razões limitam a interação com entidades públicas?

- |  |       | Sim                      | Não                      |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Preocupações relacionadas com a confidencialidade e a segurança dos dados   | B1016 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Procedimentos electrónicos demasiado complicados e / ou morosos             | B1017 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Procedimentos electrónicos ainda exigem troca de correio ou presença física | B1018 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Desconhecimento da disponibilidade de procedimentos electrónicos            | B1019 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Contratos públicos electrónicos:** Utilização da Internet pelas empresas para oferecer produtos ou serviços às entidades públicas a nível nacional ou noutros países da UE. O processo de compras públicas (e-Procurement) é baseado numa série de etapas, desde o processo de notificação (disponibilidade online de anúncios de concurso e caderno de encargos) até à fase de concurso, adjudicação e pagamento.

**O Concurso (eTendering):** É uma das etapas do processo de compras públicas que contempla a preparação e apresentação das candidaturas ou propostas online; inclui propostas apresentadas através de procedimentos abertos, limitados ou por negociação, bem como acordos-quadro e aquisição de Sistemas Dinâmicos (DPS).  
(Apresentação de propostas por e-mail são excluídas)

**B 11.** Em **2010**, a empresa utilizou a Internet para aceder a documentação de concursos e cadernos de encargos num sistema de contratos públicos electrónicos?

B1020  Sim  Não

**B 12.** Em **2010**, a empresa submeteu uma proposta online para fornecimento de bens ou serviços, no âmbito das compras públicas electrónicas (eTendering)?

- |                                     |       | Sim                      | Não                      |
|-------------------------------------|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Em Portugal                      | B1021 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Noutros países da União Europeia | B1022 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Módulo C - TRANSMISSÃO ELECTRÓNICA DE INFORMAÇÃO ENTRE EMPRESAS

### A transmissão electrónica de informação adequada para processamento automático implica:

- Envio e / ou recepção de mensagens (ex.: encomendas, facturas, pagamentos, descrições de produtos, documentos de transporte e declarações fiscais)
- Num formato convencionado que permite o processamento automático (ex.: EDI, EDIFACT, XML, etc.)
- De ou para outras empresas, entidades públicas ou instituições financeiras
- Sem mensagem individual escrita manualmente.
- Através de qualquer rede de computadores (Internet ou outras redes electrónicas)

C 1. A empresa enviou ou recebeu informação electrónica num formato que permitiu processamento automático em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C 1., PASSE PARA A QUESTÃO D1.

C 2. Se a empresa fez transmissão automática de informação em **Janeiro de 2011** indique para que fins:

|  |                                    | Sim                      | Não                      |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Enviar ou receber informação de produtos (ex.: catálogos, listas de preços, etc.)                           | <input type="text" value="C0205"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Enviar ou receber documentos de transporte (ex.: guia de transporte)  | <input type="text" value="C0206"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Enviar instruções de pagamento às instituições financeiras  | <input type="text" value="C0207"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Enviar ou receber informação para/de entidades públicas (ex.: declarações fiscais, dados estatísticos etc.) | <input type="text" value="C0208"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Enviar ou receber encomendas  | <input type="text" value="C0211"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Módulo D - FACTURAÇÃO ELECTRÓNICA

Factura electrónica: um documento de transacção electrónica que contém informações de facturação.

Distinguem-se **dois tipos** diferentes de facturas electrónicas:

- Facturas electrónicas adequadas para o processamento automático: facturas com uma estrutura normalizada que **podem** ser processadas automaticamente e podem ser directamente trocadas entre fornecedores e clientes, através de operadores de serviços ou através de um sistema bancário electrónico.
- Facturas em formato electrónico **não adequadas** ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf)

D 1. A empresa enviou facturas electrónicas em **Janeiro de 2011**?

|  |                                    |                              |                              |
|--|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| a) Envio de facturas electrónicas com estrutura normalizada <u>adequadas</u> para processamento automático (ex: EDI, UBL, XML) | <input type="text" value="D0403"/> | Sim <input type="checkbox"/> | Não <input type="checkbox"/> |
| b) Envio de facturas electrónicas <u>não adequadas</u> ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf)      | <input type="text" value="D0404"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>     |

D 2. A empresa recebeu facturas electrónicas com estrutura normalizada adequadas para processamento automático em **Janeiro de 2011**?  Sim  Não

## Módulo E - PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

Considera-se **partilha electrónica e automática de informação entre diferentes funções da empresa** qualquer uma das seguintes actividades:

- Utilização de uma aplicação de software única para apoio às diferentes funções na empresa; (ex.: software ERP - Enterprise Resource Planning;
- Ligação da informação entre aplicações que apoiam as diferentes funções da empresa;
- Utilização de uma base de dados comum partilhada e acessível às aplicações do software que apoiam as diferentes funções da empresa;
- Dentro da empresa, enviar ou receber informação electrónica que possa ser processada automaticamente.

E 1. Em **Janeiro de 2011**, quando a empresa recebeu encomendas (electronicamente ou não), a informação relevante foi partilhada electrónica e automaticamente através do software usado para as seguintes funções?

|                                |                                    | Sim                      | Não                      |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Gestão de stocks            | <input type="text" value="E0101"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Contabilidade               | <input type="text" value="E0102"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Gestão de produtos/serviços | <input type="text" value="E0103"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Gestão de distribuição      | <input type="text" value="E0104"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 2. Em **Janeiro de 2011**, quando a empresa efectuou encomendas (electronicamente ou não), a informação relevante foi partilhada electrónica e automaticamente através do software usado para as seguintes funções?

|                     |                                    |                              |                              |
|---------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| a) Gestão de stocks | <input type="text" value="E0201"/> | Sim <input type="checkbox"/> | Não <input type="checkbox"/> |
| b) Contabilidade    | <input type="text" value="E0202"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>     |

**Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO**

SE a CAE- Rev.3 DA EMPRESA >=64000 e <68000, NÃO RESPONDE AO MÓDULO F, PASSE PARA O MÓDULO G

**Comércio electrónico: compra ou venda de bens ou serviços através de redes electrónicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efectuar encomendas.**

- Os bens ou serviços têm de ser encomendados utilizando estes métodos, mas o pagamento e a entrega final dos produtos não têm de ser necessariamente realizados online;
- Excluem-se do comércio electrónico as encomendas realizadas usando mensagens de e-mail escritas manualmente (não automáticas).

**Encomendas recebidas através da Internet via website (Vendas)** - Encomendas realizadas numa loja online (web shop), através de formulários na Internet ou extranet, independentemente da forma de como o acesso à Internet é feito (computador secretária, computador portátil ou telemóvel...)

F1. A empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através do site da empresa em **2010**? Sim Não

F0804

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F 1., PASSE PARA A QUESTÃO F4.

F2. Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através do site da empresa no total do volume de negócios da empresa em **2010**? F0805     %  
(valor líquido de IVA)

F3. Em **2010**, a empresa recebeu encomendas através do site da empresa por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

- |                                     |                                |                          |
|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
|                                     | Sim                            | Não                      |
| a) Portugal                         | F0806 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Noutros países da União Europeia | F0807 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Resto do Mundo                   | F0808 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Encomendas recebidas através "Intercâmbio electrónico de dados" (EDI) (Vendas):** Encomendas realizadas utilizando mensagens do tipo EDI.  
EDI designação genérica utilizada para designar o envio ou recepção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex: EDIFACT, UBL, XML)

F4. A empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de intercâmbio electrónico de dados (EDI) em **2010**? Sim Não

F0809

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F 4., PASSE PARA A QUESTÃO F7

F5. Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de intercâmbio electrónico de dados (EDI) no total do volume de negócios da empresa em **2010**? F0810     %  
(valor líquido de IVA)

F6. Em **2010**, a empresa recebeu encomendas através do intercâmbio electrónico de dados (EDI) por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

- |                                     |                                |                          |
|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
|                                     | Sim                            | Não                      |
| a) Portugal                         | F0811 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Noutros países da União Europeia | F0812 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Resto do Mundo                   | F0813 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Encomendas efectuadas através de redes electrónicas (Compras)**

F7. A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas em **2010**? Sim Não  
(via website ou intercâmbio electrónico de dados "EDI" excluindo e-mails não automáticos )

F0600

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F7., PASSE PARA A QUESTÃO G1.

F8. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas através de redes electrónicas no total do valor das compras da empresa em **2010**:

(valor líquido de IVA)

F0700

|   |               |                          |
|---|---------------|--------------------------|
| 1 | < 1%          | <input type="checkbox"/> |
| 2 | ≥ 1% e < 5%   | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ≥ 5% e < 10%  | <input type="checkbox"/> |
| 4 | ≥ 10% e < 25% | <input type="checkbox"/> |
| 5 | ≥ 25% e < 50% | <input type="checkbox"/> |
| 6 | ≥ 50% e < 75% | <input type="checkbox"/> |
| 7 | ≥ 75%         | <input type="checkbox"/> |

**Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO (continuação)**

**F9.** Em 2010, a empresa fez encomendas, através de website ou sistemas EDI, aos fornecedores situados nas seguintes áreas geográficas?  
(excluem-se e-mails digitados manualmente)

- |                                     |       | Sim                      | Não                      |
|-------------------------------------|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Portugal                         | F0801 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Noutros países da União Europeia | F0802 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Resto do Mundo                   | F0803 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Módulo G - TECNOLOGIAS DE IDENTIFICAÇÃO POR RADIOFREQUÊNCIA**

**Tecnologias de Identificação por Radiofrequência (RFID):** métodos de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando identificadores remotos ou etiquetas electrónicas.

**Etiqueta electrónica:** dispositivo de identificação que pode ser aplicado / incorporado num produto / objecto e que transmite dados através de ondas de rádio.

**G 1.** A empresa utilizou instrumentos de identificação por Radiofrequência em Janeiro de 2011?  G0100  Sim  Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO G 1., PASSE PARA A QUESTÃO H 1.

**G 2.** Para quais das seguintes finalidades a empresa utilizou identificação por Radiofrequência em Janeiro de 2011?

- |  |       | Sim                      | Não                      |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Identificação de pessoal ou controlo de acesso  | G0206 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Como parte do processo de produção e prestação de serviços<br>(Acompanhamento e controlo da produção industrial, controlo de stocks, serviços, manutenção ou gestão de activos) | G0207 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Identificação pós-venda de produtos (ex: prevenir falsificações, controlo de roubo)   | G0208 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Disponibilização de caixas de pagamento em regime de self-service   | G0209 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Módulo H - RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)**

**Pessoal TIC** – Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afecto à manutenção e configuração da infra-estrutura de comunicações

**H 1.** A empresa tinha pessoal com competências profissionais em TIC em Janeiro de 2011?  H0100  Sim  Não

**H 2.** A empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal com competências profissionais em TIC, em 2010?  H0300  Sim  Não

**Módulo I - IMPACTO AMBIENTAL NAS TIC**

**I 1.** A empresa adoptou algum dos seguintes procedimentos em Janeiro de 2011?

- |  |       | Sim                      | Não                      |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Políticas concebidas para reduzir a quantidade de papel utilizada para impressão e cópia  | I1301 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Políticas concebidas para reduzir o consumo energético do equipamento das TIC da empresa<br>(ex.: computadores e ecrãs desligados, o uso de energia automatizado para baixo dispositivos de equipamento de TIC, o uso de multi-função periféricos (impressoras, scanners, fotocopiadoras), etc. | I1302 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Uso de telefone, Internet ou vídeo-conferência, em vez de deslocação física   | I1303 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**I 2.** A empresa utilizou aplicações dedicadas de tecnologias da informação para reduzir o consumo de energia nos processos de negócio em Janeiro de 2011?  
(Incluindo a optimização de rotinas de trabalho, processos de produção, transporte e logística)  I1304  Sim  Não

**I 3.** A empresa forneceu ao pessoal ao serviço acesso remoto através de e-mail a documentos e aplicações em Janeiro de 2011?  I1305  Sim  Não

**FIM DO INQUÉRITO**  
Obrigado pela sua colaboração.

## INSTRUÇÕES/DEFINIÇÕES

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

Exemplo: A empresa utilizou computadores em Janeiro de 2011 ?

Sim

Não

Se SIM, inscrever :



## GLOSSÁRIO

**Acesso Dedicado** - Também designado por linha dedicada, ou circuito dedicado, é utilizado para transmissão de dados em geral, caracterizando-se pela ligação permanente entre dois pontos, podendo ser analógico ou digital.

Nota (s): Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps, n x 64 Kbps (n = 2 a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

**ADSL** - Tecnologia de transmissão assimétrica de banda larga que usa os pares de cobre da cablagem telefónica existente para comunicação de dados a taxas elevadas e acesso a serviços multimédia. Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal downstream (sentido Internet para o PC) de alto débito (1,5 a 8Mbit/s), um canal duplex de alto débito médio de upstream (sentido PC para a Internet) (16 a 640Kbit/s) e um canal para o serviço telefónico.

**Banda estreita** - Serviços ou ligações com largura de banda limitada, característica de determinados sistemas de telecomunicações, que apenas possibilitam a transmissão de pequenas quantidades de informação (serviço de telefone, fax, dados de baixa velocidade, entre outros). Contrasta com banda larga que permite transmitir uma quantidade considerável de informação.

**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.

Nota: Não existe uma definição harmonizada de banda larga; esta é, no entanto, uma das mais comuns.

**Bens e Serviços em Tecnologias da Informação e da Comunicação** - Produtos que se destinam a cumprir ou activar a função de processamento de informação e comunicação por meios electrónicos, incluindo a transmissão e a apresentação de dados ou imagens.

**Cidadão com Necessidades Especiais** - Indivíduo que necessita de recorrer a facilitadores para o exercício da sua participação e da sua funcionalidade.

**Cisão /Fusão** - Compreende as seguintes situações :

**Cisão Simples** - Destaque de parte do património de uma empresa para com ela constituir outra sociedade.

**Cisão – Dissolução** - Dissolução e divisão do património de uma sociedade, sendo cada uma das partes resultantes destinada a constituir nova sociedade.

**Cisão-Fusão** - Destaque de parte do património de uma sociedade, ou sua dissolução, dividindo o seu património em duas ou mais partes, para as fundir com sociedades já existentes ou com partes do património de outras sociedades, separadas por idênticos processos e com igual finalidade. A cisão-fusão pode assumir uma das seguintes modalidades: - destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para fundir a parte destacada com outra sociedade já existente; - destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para a fundir com parte do património de

**Fusão – Dissolução** - Reunião de uma ou mais sociedades numa só, mediante a constituição de uma nova sociedade, para a qual se transferem globalmente os patrimónios das sociedades fundidas. Este fenómeno pode realizar-se mediante a transferência global do património de uma ou mais empresas para outra. Em qualquer destes casos é efectuada a atribuição aos sócios daquelas sociedades de partes, acções ou quotas da nova sociedade ou da sociedade já existente.

**Fusão – Incorporação** - Reunião de uma ou mais sociedades numa só, mediante a transferência global do património de uma ou mais sociedades para outra (já existente).

**Comércio Electrónico (e-commerce)** - Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de outras redes electrónicas 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 electrónico.

Nota: 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 electrónico.

**Computador Pessoal** - Sistema «monoposto» de uso pessoal, com capacidades de processamento e comunicação próprias:

**Desktop e Tower** - Orientados para correr aplicações de uso geral;

**Workstations** - Orientados para o processamento de aplicações especializadas e com exigências de processamento e gráficas significativas;

**Portáteis** - Orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e dispõem de alimentação eléctrica autónoma;

**Terminais** - Unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.

**Consulta Pública Online** - Processo organizado por entidades públicas, de âmbito internacional, comunitário, nacional, regional ou local, mediante o qual cidadãos, empresas, organizações não-governamentais e outros agentes da sociedade civil são convidados a emitir, por via electrónica, opiniões, sugestões e outros contributos, com vista a participar na tomada de decisões relativas a assuntos de interesse público.

**Correio Electrónico (e-mail)** - Sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. O correio electrónico é uma versão informatizada dos serviços de correspondência interna ou dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações.

**CRM (Customer Relationship Management)** - Metodologia de gestão que se baseia no uso intensivo de tecnologias da informação para recolher, integrar, processar e analisar a informação relativa aos clientes e que tem como objectivo colocar o cliente no centro do processo de negócio.

**EDGE (Enhanced Data Rates for GSM/DCS Evolution)** - Evolução do sistema GSM que possibilita a transmissão a velocidades até 384 Kbps.

**EDI (Electronic Data Interchange)** - Troca electrónica de informação standardizada entre computadores, podendo utilizar a Internet como plataforma (EDI sobre TCP/IP) ou utilizar redes proprietárias exclusivas entre instituições. Permite a permuta de documentos entre computadores (facturas, recibos, contratos, notas de encomenda etc.) sem circulação de papel.

**e-procurement** - Plataforma electrónica especificamente desenvolvida para suportar o aprovisionamento das organizações, permitindo que estas optimizem a cadeia de fornecimento em termos de tempo e de custos, através da automatização das interacções com as centrais de compras dos seus fornecedores.

**Extranet** - Intranet parcialmente aberta a determinados grupos de utilizadores exteriores à organização. Para que se proceda ao acesso exterior a essa parte da Intranet é necessário deter autorização de entrada por meio de login e password.

## GLOSSÁRIO - *continuação*

**ERP (Enterprise Resource Planning)** - Software de gestão que integra a informação e os processos das várias áreas de negócio da empresa.

Nota: Integra áreas como a financeira, o planeamento, as aquisições, as vendas, o marketing, o apoio ao cliente e os recursos humanos.

**EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)** - Formato adoptado pela Organização das Nações Unidas para promover o intercâmbio electrónico de dados no âmbito da Administração, do Comércio e dos Transportes.

**Factura Electrónica** - Factura em formato digital e que pode ser processada automaticamente, por transferência do sistema de facturação da empresa (ou do servidor) que a emite directamente para a aplicação financeira (ou outra) da empresa que a recebe. O protocolo de transmissão pode ser XML, EDI ou outro formato similar.

**Fibra Óptica** - Cabo fabricado em fibra de vidro, através do qual se transmitem sinais sob forma de impulsos de luz. Trata-se de um suporte de banda larga que pode facilmente fornecer capacidade para transmissão de elevadas quantidades de informação, a grandes distância com reduzida distorção.

**Formulário para Preenchimento Online** - Formulário administrativo necessário à prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outras entidades, cujo preenchimento e submissão está submetido online.

**Frame-Relay** - Protocolo de comunicações baseado em comutação de pacotes, que fornece um mecanismo de sinalização e transferência de dados entre extremidades de uma rede. Os blocos de informação (*frames*) são encaminhadas pela rede em circuitos virtuais permanentes, segundo a informação de endereçamento incorporada nos mesmos. Vocacionado para a interligação de redes locais (LAN's) e o acesso a sistemas centrais a velocidades de transmissão superiores às de X.25 e redes digitais (de 64Kbits/s até 2Mbits/s).

**FTP (File Transfer Protocol)** - Protocolo de comunicação para transferência de ficheiros entre dois computadores, o servidor e o cliente.

**Grupo de Empresas** - Empresas ligadas por vínculos jurídico-financeiros. O grupo de empresas pode comportar uma pluralidade de centros de decisão, nomeadamente no que diz respeito à política de produção, de venda, de benefícios, etc.; pode unificar certos aspectos da gestão financeira e da fiscalidade; constitui uma entidade económica que pode efectuar escolhas que dizem respeito, nomeadamente, às unidades aliadas que o compõem.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** - Tecnologia standard utilizada pelos operadores móveis na Europa e também em outros países. Com excepção de alguns países da América, em particular os EUA e o Brasil, o GSM foi largamente adoptado pelo que permite a existência de uma rede de roaming mundial com cerca de 160 países.

**GPRS (General Packet Radio Service)** - Evolução do sistema GSM, baseada em comutação de pacotes, que possibilita a transmissão a velocidades até 115 Kbps.

**Hardware** - Conjunto dos elementos físicos de um computador, que engloba o dispositivo principal e periféricos, (como o teclado, o visor, e a impressora) por oposição aos sistemas operativos e às aplicações, denominados software.

**Homepage** - Página carregada automaticamente pelo browser WWW quando arranca; também significa a página principal de um conjunto de páginas sobre um assunto.

**HIGH-SPEED DOWNLINK PACKET ACCESS (HSPDA)** -Tecnologia de telecomunicações sem fios, também designada de 3.5G, que representa uma actualização dentro da tecnologia UMTS e permite a transmissão de dados até 10Mbps numa largura de banda de 5MHz.

**HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol)** - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.

**Internet** - Entende-se por Internet a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, e-mail, etc.).

**Ligação por Cabo** - Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, Internet e telefone.

**Ligação por Satélite** - Ligação de banda larga via satélite. Existem dois tipos: o unidireccional que permite apenas a recepção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; o acesso via satélite bidireccional que permite a recepção e o envio de dados.

**Modem** - É um equipamento que tem como funções fundamentais a modelação, a transmissão e desmodelação. É sobretudo utilizado na conversão de sinais digitais pela porta de série de um computador em sinais analógicos modelados para envio através da linha telefónica analógica e vice-versa, por exemplo, o acesso à Internet.

**Multimédia** - Técnica de comunicação que reúne num só suporte meios audiovisuais (texto, imagem, áudio, vídeo) e informáticos (dados e programas) para os difundir simultaneamente, muitas vezes de uma maneira interactiva.

**Offline** - Expressão inglesa aplicada a um sistema que armazena as informações para tratamento posterior, ao invés de as processar à medida que as recebe.

**Online** - Expressão inglesa que significa estar "em linha", i.e., estar alguém ligado a um servidor, através de uma rede de distribuição, o que lhe permite interagir com o mesmo em qualquer momento. A informação introduzida é processada de imediato.

**Pagamento Online** - Utiliza-se a expressão para designar as actividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.

**Pessoal ao Serviço** - Pessoas que, no período de referência, participaram na actividade da empresa/instituição, qualquer que tenha sido a duração dessa participação, nas seguintes condições: a) pessoal ligado à empresa/instituição por um contrato de trabalho, recebendo em contrapartida uma remuneração; b) pessoal ligado à empresa/instituição, que por não estar vinculado por um contrato de trabalho, não recebe uma remuneração regular pelo tempo trabalhado ou trabalho fornecido (p.ex.:proprietários-gerentes, familiares não remunerados, membros activos de cooperativas); c) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalharam na empresa/instituição sendo por esta directamente remunerados; d) pessoas nas condições das alíneas anteriores, temporariamente ausentes por um período igual ou inferior a um mês por férias, conflito de trabalho, formação profissional, assim como por doença e acidente de trabalho.

Não são consideradas como pessoal ao serviço as pessoas que: i) se encontram nas condições descritas nas alíneas a),b) e c) e estejam temporariamente ausentes por um período superior a um mês; ii) os trabalhadores com vínculo à empresa/instituição deslocados para outras empresas/instituições, sendo nessas directamente remunerados; iii) os trabalhadores a trabalhar na empresa/instituição e cuja remuneração é suportada por outras empresas/instituições (p. ex.: trabalhadores temporários); iv) os trabalhadores independentes (p. ex.: prestadores de serviços, também designados por "recibos verdes").

**Pessoal TIC** - Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afecto à manutenção e configuração da infra-estrutura de comunicações e telecomunicações da empresa e ainda afecto à produção de conteúdos multimédia para o website da empresa.

## **GLOSSÁRIO - continuação**

**RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços)** - Conjunto de infra-estruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais que suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

**Redes Electrónicas que não a Internet** - Redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efectuado através de uma linha dedicada. Estas redes caracterizam-se pela utilização de canais de comunicação privados e exclusivos, não utilizando desta forma a Internet como plataforma.

**SHTTP (Secure HTTP)** - Uma extensão do protocolo HTTP que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.

**Software** - Conjunto de meios não materiais (em oposição a hardware) que servem para o tratamento automático da informação e permitem o «diálogo» entre o homem e o computador.

**Software de Fonte Aberta (Open Source)** - Software informático distribuído por meio de licença que permite aos utilizadores a livre modificação e/ou partilha do software. (ex.: sistemas operativos como Linux e FreeBSD e outro tipo de software como Python, Apache e Mozilla)

**SSL/TLS (Secure Socket Layer/Transport Layer Security)** - Protocolos de encriptação que permitem comunicações seguras na Internet. O protocolo TLS é o sucessor do SSL.

**TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)** - Plataforma de protocolos da Internet que articula o TCP e o IP. Integram aplicações como o FTP e o SMTP, entre outras.

**Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)** - Protocolo de suporte aos serviços de correio electrónico em redes TCP/IP, tal como a Internet. Nota: A maioria dos sistemas de correio electrónico na Internet usam o protocolo SMTP para enviar mensagens de um servidor para outro.

**Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)** - É o 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 o software que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

**Tecnologias de Identificação por Radiofrequência** - Método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas electrónicas.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** - Tecnologia de telecomunicações sem fios da 3ª geração. Suporta velocidades de transmissão de informação até 2 Mbps, podendo ainda transmitir voz, texto e vídeo. UMTS é uma tecnologia de banda larga baseada na comutação de pacotes.

**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) conhecido como URL (Uniform Resource Locator).

**Wi-Fi (Wireless Fidelity)** - Conjunto de tecnologias de comunicação rádio suportadas nos protocolos 802.11x. A tecnologia Wi-Fi pode ser usada para criar uma rede doméstica ou empresarial sem fios, permitindo também o acesso à rede em pontos de acesso público Wi-Fi, designados de Hotspots.

**WWW (World Wide Web)** - Consiste em software cliente/servidor. A WWW utiliza o HTTP para trocar documentos e imagens. É através da WWW que se acede a grande parte da informação disponível na comunidade da Internet.

**xDSL** - Inclui o ADSL, IDSL, HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. As tecnologias DSL são utilizadas para aumentar a largura de banda disponível em redes telefónicas de cobre. (Ver, neste glossário, definição de ADSL).

**XML (Extensible Markup Language)** - Linguagem que permite a troca de informação estruturada através da Internet. Nota: É uma evolução da linguagem SGML que permite transferir dados de uma forma transparente e organizada, de um servidor para outro da rede.