



INSTRUMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL  
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA OBRIGATÓRIA,  
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10007 VÁLIDO ATÉ 2011/12/31

**Referência dos dados:**

**Ano de 2011**

(excepto quando é pedido o ano de 2010)

NIF:  Nº Estabelecimento:

INE - DEPARTAMENTO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO  
Serviço de Inquéritos por Auto-Preenchimento  
Edifício Scala, Rua do Vilar, 235 - 9º  
4050-626 PORTO

**Resposta electrónica:** <https://webinq.ine.pt/aderentes>

Contactos para resposta e esclarecimento de dúvidas:

Tel. 226 072 026

Fax 226 058 204

e-mail: [nrp.turismo@ine.pt](mailto:nrp.turismo@ine.pt)

**IUTICEH - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Estabelecimentos Hoteleiros**

A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS DA LEI Nº 22/2008, DE 13 DE MAIO

**DEVOLUÇÃO OBRIGATÓRIA:** Por favor devolva este questionário no prazo máximo de **15 dias** após a recepção, devidamente preenchido de acordo com as instruções.

**Identificação da unidade inquirida (preencher apenas para corrigir ou completar os dados)**

**Estabelecimento**

Nome do estabelecimento

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage: [www.](http://www.)

Assinale caso a empresa exploradora tenha mudado ☐

Data  /  /  NIF

**Empresa**

Designação social

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage: [www.](http://www.)

**Situação da unidade inquirida no período de referência dos dados**

**Estabelecimento**

Situação na actividade  BC105 ☐

Em actividade ☐

BC110 Actividade suspensa em  /  /

Actividade cessada em  /  /

(se o estabelecimento assinalou actividade suspensa ou cessada mas esteve em actividade em 2010, por favor prossiga o preenchimento no Módulo D do inquérito)

Nº de pessoas ao serviço no estabelecimento

BC160

Ano de início da actividade do estabelecimento

BC165

Actividade Económica (CAE Rev. 3)  BC101

Ocorreu algum facto relevante durante o período de referência dos dados? ☐ Sim ☐ Não

(considere o período de referência como o ano de 2011)

BC125 Indique qual:  BC120 Data  /  /

**Observações**

Utilize este espaço para incluir sugestões, justificações referentes à sua resposta ou outras observações que julgue convenientes.

BC030

**Responsável pelo preenchimento**

Nome contacto  BC040

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Cargo  \* NIF

Assinatura  Data  /  /

\*NIF da entidade responsável pelo preenchimento, se diferente da unidade inquirida



INSTRUMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL  
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA OBRIGATÓRIA,  
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10007 VÁLIDO ATÉ 2011/12/31

**Referência dos dados:**

**Ano de 2011**

(excepto quando é pedido o ano de 2010)

NIF:  Nº Estabelecimento:

INE / SERVIÇO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DOS AÇORES

Sede:

Largo Prior do Crato, 37, Sé  
9700-157 ANGRA DO HEROÍSMO

**Resposta electrónica:** <https://webinq.ine.pt/aderentes>

**IUTICEH - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Estabelecimentos Hoteleiros**

A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS DA LEI Nº 22/2008, DE 13 DE MAIO

**DEVOLUÇÃO OBRIGATÓRIA:** Por favor devolva este questionário no prazo máximo de **15 dias** após a recepção, devidamente preenchido de acordo com as instruções.

Contactos para resposta e esclarecimento de dúvidas: [srea.iuticeh@ine.pt](mailto:srea.iuticeh@ine.pt)

Sede Tel. 295 204 020 Fax 295 401 947 / Núcleo S. Miguel Tel. 296 309 030

Fax 296 286 978 / Núcleo Faial Tel. 292 200 900 Fax 292 293 702

**Identificação da unidade inquirida (preencher apenas para corrigir ou completar os dados)**

**Estabelecimento**

Nome do estabelecimento

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage:

Assinale caso a empresa exploradora tenha mudado ☐

Data  /  /  NIF

**Empresa**

Designação social

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage:

**Situação da unidade inquirida no período de referência dos dados**

**Estabelecimento**

Situação na actividade  BC105 ☐

Em actividade ☐

BC110 Actividade suspensa em  /  /

Actividade cessada em  /  /

(se o estabelecimento assinalou actividade suspensa ou cessada mas esteve em actividade em 2010, por favor prossiga o preenchimento no Módulo D do inquérito)

Nº de pessoas ao serviço no estabelecimento

BC160 Ano de início da actividade do estabelecimento

BC165

Actividade Económica (CAE Rev. 3)  BC101

BC115

Ocorreu algum facto relevante durante o período de referência dos dados? ☐ Sim ☐ Não

(considere o período de referência como o ano de 2011)

BC125 Indique qual:  BC120 Data  /  /

**Observações**

Utilize este espaço para incluir sugestões, justificações referentes à sua resposta ou outras observações que julgue convenientes.

BC030

**Responsável pelo preenchimento**

Nome contacto  BC040

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Cargo  \* NIF

Assinatura  Data  /  /

\*NIF da entidade responsável pelo preenchimento, se diferente da unidade inquirida



INSTRUMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL  
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA OBRIGATÓRIA,  
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10007 VÁLIDO ATÉ 2011/12/31

**Referência dos dados:**

**Ano de 2011**

(excepto quando é pedido o ano de 2010)

NIF:  Nº Estabelecimento:

INE - DIRECÇÃO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DA MADEIRA  
Calçada de Santa Clara n.º 38 1º  
9004-545 FUNCHAL

**IUTICEH - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Estabelecimentos Hoteleiros**

**Resposta electrónica:** <https://webinq.ine.pt/aderentes>

A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS DA LEI Nº 22/2008, DE 13 DE MAIO

Contactos para resposta e esclarecimento de dúvidas:

Tel 291 720 060 (ext.207) Fax 291 741 909

e-mail: [drem.iuticeh@ine.pt](mailto:drem.iuticeh@ine.pt)

**DEVOLUÇÃO OBRIGATÓRIA:** Por favor devolva este questionário no prazo máximo de **15 dias** após a recepção, devidamente preenchido de acordo com as instruções.

**Identificação da unidade inquirida (preencher apenas para corrigir ou completar os dados)**

**Estabelecimento**

Nome do estabelecimento

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage:

Assinale caso a empresa exploradora tenha mudado ☐

Data  /  /  NIF

**Empresa**

Designação social

Distrito/Ilha  Município  Freguesia

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Homepage:

**Situação da unidade inquirida no período de referência dos dados**

**Estabelecimento**

Situação na actividade  BC105 ☐

Em actividade ☐

BC110 Actividade suspensa em  /  /

Actividade cessada em  /  /

(se o estabelecimento assinalou actividade suspensa ou cessada mas esteve em actividade em 2010, por favor prossiga o preenchimento no Módulo D do inquérito)

Nº de pessoas ao serviço no estabelecimento

BC160 Ano de início da actividade do estabelecimento

BC165

Actividade Económica (CAE Rev. 3)  BC101

Ocorreu algum facto relevante durante o período de referência dos dados? ☐ Sim ☐ Não

(considere o período de referência como o ano de 2011)

BC125 Indique qual:  BC120 Data  /  /

**Observações**

Utilize este espaço para incluir sugestões, justificações referentes à sua resposta ou outras observações que julgue convenientes.

BC030

**Responsável pelo preenchimento**

Nome contacto  BC040

Endereço

Localidade  Código Postal  -

Telefone  Fax  e-mail

Cargo  \* NIF

Assinatura  Data  /  /

\*NIF da entidade responsável pelo preenchimento, se diferente da unidade inquirida

**Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)**
**A 1.** O estabelecimento hoteleiro utiliza alguma das seguintes tecnologias?

(pretende-se a utilização e não a posse de computadores)

(Indique a situação à data da resposta)

Computadores

- a) Computadores de secretária (*desktop*)
- b) Computadores portáteis (ex: *laptops, notebooks, netbook*)
- c) Assistentes pessoais digitais (PDA)
- d) Telefones inteligentes (*smartphones*)
- e) Outros tipos. Quais? \_\_\_\_\_

	Sim	Não
A0100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0101	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0102	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0103	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0141 A0104	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SE RESPONDEU NÃO EM TODAS AS ALÍNEAS ATÉ AGORA., PASSE PARA A QUESTÃO C1.**
Redes informáticas

- f) *Local Area Network (LAN)*
- g) *Wide Area Network (WAN)*
- h) Intranet
- i) Extranet
- j) Rede virtual privada (VPN)

	Sim	Não
A0105	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0106	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0107	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0108	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0109	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Software

- k) *Open Source* (Sistemas operativos de fonte aberta)
- l) Sistemas de software específicos para a gestão hoteleira

	Sim	Não
A0110	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0111	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Outras tecnologias

- m) Videoconferência
- n) Correio electrónico (*e-mail*)
- n.1) disponível para os funcionários
- o) Multibanco
- o.1) Terminais de pagamento automático (ex: na recepção)
- o.2) Caixas multibanco para utilização dos hóspedes
- p) Sistemas de vigilância e segurança conectados a redes informáticas
- q) Tecnologias de Identificação por Radiofrequência (RFID)
- r) Outras. Quais? \_\_\_\_\_

	Sim	Não
A0112	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0113	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0114	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0115	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0116	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0117	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0118	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0119	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0129 A0120	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**A 2.** Qual o número de computadores utilizados no estabelecimento hoteleiro?

(Indique o número de computadores à data da resposta)

- a) Computadores de secretária (*desktop*)
- b) Computadores portáteis (ex: *laptops, notebooks*)
- c) Outro tipo (ex: PDA, *smartphones*, etc)

A0200	TOTAL	<input type="text"/>
A0201	Nº	<input type="text"/>
A0202	Nº	<input type="text"/>
A0203	Nº	<input type="text"/>

**A 3.** Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com

necessidades especiais? (Indique o número de computadores à data da resposta, se não existirem preencha o campo com valor 0)

A0300	Nº	<input type="text"/>
-------	----	----------------------

**A 4.** Qual o número de computadores destinados exclusivamente à utilização dos hóspedes? (Indique o número de computadores à data da resposta, se não existirem preencha o campo com valor 0)

A0400	Nº	<input type="text"/>
-------	----	----------------------

**A 5.** Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza, pelo menos uma vez por semana, computadores? (Indique o número de pessoas à data da resposta)

A0500	Nº	<input type="text"/>
-------	----	----------------------

**A 6.** Da seguinte lista de actividades, indique se as mesmas estão informatizadas: (responda apenas nas actividades que são desenvolvidas no estabelecimento hoteleiro)

- a) Gestão de hóspedes
- b) Gestão de reservas
- c) Gestão de recursos humanos
- d) Gestão de fornecedores
- e) Gestão de stocks
- f) Gestão de correspondência
- g) Gestão financeira
- h) Planeamento e calendarização de actividades
- i) Outra(s). Quais? \_\_\_\_\_

	Sim	Não
A0600	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0601	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0602	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0603	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0604	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0605	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0606	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0607	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0608 A0681	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Módulo B</b>	<b>- ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET</b>
-----------------	--

**B 1.** Quais os tipos de ligação à Internet utilizados no estabelecimento hoteleiro?

(assinale a(as) opção(ões) que se aplicam)

- |       |       |
|-------|-------|
| B0100 |       |
| B0101 |       |
| B0102 |       |
| B0103 |       |
|       |       |
| B0104 |       |
|       |       |
| B0105 |       |
| B0106 |       |
| B0107 | B0171 |
| B0108 |       |

SE ASSINALOU A ALÍNEA i), PASSE PARA A QUESTÃO C 1.

**B 2.** Qual a capacidade máxima de débito (largura de banda) em Mb/s (Megabits) disponível na ligação do estabelecimento hoteleiro à Internet?

(assinale apenas uma opção)

- B0200

B0300

Nº | | | | |

**B 4.** Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet?

B0400

Nº | | | | |

**B 5.** Para quais das seguintes actividades o estabelecimento hoteleiro utiliza a Internet (enquanto consumidor de produtos através da Internet)?

- |       |       |  |  |
|-------|-------|--|--|
|       | B0500 |  |  |
|       | B0501 |  |  |
|       | B0502 |  |  |
|       | B0503 |  |  |
|       | B0504 |  |  |
|       | B0505 |  |  |
| B0561 | B0506 |  |  |

**B 6.** O estabelecimento hoteleiro utiliza a Internet para interagir com as seguintes entidades?

- | B0600 |       | 01m | Neu |
|-------|-------|-----|-----|
| B0601 |       |     |     |
| B0602 |       |     |     |
| B0603 |       |     |     |
| B0604 |       |     |     |
| B0605 |       |     |     |
| B0606 |       |     |     |
| B0607 | B0671 |     |     |

**B 7.** Quais as aplicações de segurança informática que o estabelecimento hoteleiro utiliza?

- |       |       | Sim                      | Não                      |
|-------|-------|--------------------------|--------------------------|
| B0700 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B0701 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B0702 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |       |                          |                          |
| B0703 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B0704 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B0705 |       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B0706 | B0761 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

**B 8.** O acesso à Internet é disponibilizado aos hóspedes a partir de:

(assinale a(as) opção(ões) que se aplicam)

- a) Quarto
- b) Terminal Internet / Quiosque Internet
- c) Sala com posto(s) de acesso à Internet
- d) Sala de conferências / Reuniões
- e) Em toda a unidade hoteleira
- f) Recepção
- g) Outro(s) locais. Quais? \_\_\_\_\_
- h) O estabelecimento hoteleiro não disponibiliza o acesso à Internet aos hóspedes

B0800	<input type="checkbox"/>
B0801	<input type="checkbox"/>
B0802	<input type="checkbox"/>
B0803	<input type="checkbox"/>
B0804	<input type="checkbox"/>
B0805	<input type="checkbox"/>
B0806	B0861 <input type="checkbox"/>
B0807	<input type="checkbox"/>

**SE ASSINALOU A ALÍNEA h), PASSE PARA A QUESTÃO C 1.**

**B 9.** O acesso à Internet é disponibilizado a hóspedes através de:

- a) Computador (do estabelecimento)
- b) Tomada de acesso
- c) Set top box (descodificador que permite por ex. o acesso a T.V. interactiva)
- d) Wireless (ex: Wireless LAN, Spot HI-FI)
- e) Outro(s). Quais? \_\_\_\_\_

	Sim	Não
B0900	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B0901	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B0902	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B0903	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B0904	B0941 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B 10.** Qual o principal tipo de ligação à Internet disponibilizado aos hóspedes? (assinale apenas uma opção)

B1000

- a) Modem por linha de telefone analógica ou RDIS
- b) DSL (ADSL, SDSL, etc.)
- c) Fibra óptica
- d) Outra ligação fixa com ou sem fios (Ex.: cabo, circuito dedicado, satélite, WI-FI)
- e) Ligação móvel de banda larga através de computador portátil utilizando a tecnologia 3G ou superior (ex: laptop, notebook, netbook)
- f) Ligação móvel de banda larga através de telemóvel, PDA, smartphone utilizando a tecnologia 3G ou superior
- g) Ligação móvel de banda estreita por telemóvel (GPRS, GSM, EDGE)
- h) Outro tipo de ligação. Qual? \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5
<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	8

B1010

**B 11.** O acesso à Internet disponibilizado a hóspedes é totalmente gratuito?

	Sim	Não
B1100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SE RESPONDEU SIM NA QUESTÃO B11., PASSE PARA A QUESTÃO C1.**

**B 12.** Qual o valor pago pelos hóspedes, por hora, pelo acesso à Internet? (em euros)

B1200 €   ,

**Módulo C - PRESENÇA NA INTERNET**

**C 1.** O estabelecimento hoteleiro tem presença na Internet (mesmo que esteja em reestruturação) através de: (assinale a(as) opção(ões) que se aplicam)

- a) Website próprio
- b) Website do grupo hoteleiro onde se encontra inserido
- c) Informação sobre o estabelecimento no website de um portal/directório turístico
- d) O estabelecimento hoteleiro não tem presença na Internet

C0100	<input type="checkbox"/>
C0101	<input type="checkbox"/>
C0102	<input type="checkbox"/>
C0103	<input type="checkbox"/>

**SE ASSINALOU A ALÍNEA d), PASSE PARA A QUESTÃO C4.**

**C 2.** Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no website do estabelecimento hoteleiro/grupo hoteleiro?

- a) Disponibilização de informações sobre os serviços prestados (ex.: preços, tipo de instalações, actividades de lazer, etc)
- b) Reservas online - através de formulário disponível no website
- c) Pagamentos online
- d) Conteúdos personalizados para visitantes regulares
- e) Recrutamento de pessoal e formulário de candidatura online
- f) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais
- g) Aferição do grau de satisfação dos utilizadores
- h) Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)
- i) Outra(s). Quais? \_\_\_\_\_

	Sim	Não
C0200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0201	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0202	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0203	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0204	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0205	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0206	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0207	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C0208	C0281 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SE NÃO UTILIZA COMPUTADORES (A1. a), b), c), d), e)=NÃO) TERMINOU O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO**

Módulo C - PRESEÇA NA INTERNET - <i>continuação</i>			
<b>C 3.</b>	O estabelecimento hoteleiro utiliza as redes sociais, na Internet, tendo constituído e mantendo, para tal um perfil / página própria?	C0300	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
<b>PASSE PARA A QUESTÃO D1.</b>			
<b>C 4.</b>	Razões que justificam a não presença na Internet:		
	a) Falta de recursos financeiros	C0400	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
	b) Falta de pessoal com competências adequadas	C0401	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
	c) Não é necessário/Não se adequa ao perfil do estabelecimento hoteleiro	C0402	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
	d) Outra. Qual? _____	C0403   C0431	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
<b>SE NÃO UTILIZA COMPUTADORES (A1. a), b), c), d), e)=NÃO) TERMINOU O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO</b>			

Módulo D - COMÉRCIO ELECTRÓNICO															
<b>Comércio Electrónico: compra ou venda de bens ou serviços através de redes electrónicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efectuar encomendas.</b> - Os bens ou serviços têm que ser encomendados utilizando estes métodos, mas o pagamento e a entrega final dos produtos não têm que ser necessariamente realizados online; - excluem-se do comércio electrónico as encomendas realizadas usando mensagens de e-mail escritas manualmente (não automáticas); Nota: se o sistema de e-mail consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio electrónico.															
<b>D 1.</b>	O estabelecimento hoteleiro efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas <b>no ano de 2010?</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	a) Através da Internet	D0100	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	b) Utilizando outras redes de computadores. Quais? _____	D0110   D0101	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
<b>SE RESPONDEU SIM EM ALGUMA DAS ALÍNEAS DA QUESTÃO D1., PASSE PARA A QUESTÃO D4.</b>															
<b>D 2.</b>	Indique as razões que considera mais importantes para o estabelecimento hoteleiro não ter efectuado encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas?		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	a) Falta de legislação adequada	D0200	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	b) O processo é muito complicado	D0201	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	c) Preferência pelas formas de comércio tradicional	D0202	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	d) Falta de pessoal especializado	D0203	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	e) Não se adequa ao perfil do organismo	D0204	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	f) Os bens ou serviços adquiridos não estão disponíveis no comércio electrónico	D0205	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	g) Incerteza relativamente à segurança do processo (meios de pagamento, privacidade, condições e garantias da compra)	D0206	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	h) Não se justifica	D0207	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	i) Outras razões. Quais? _____	D0281   D0208	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
<b>D 3.</b>	Das razões assinaladas na questão anterior, indique a que considera mais importante:	D0300	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
<b>PASSE PARA A QUESTÃO E1.</b>															
<b>D 4.</b>	Indique em qual dos intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas através de redes electrónicas no total do valor das compras do estabelecimento hoteleiro no <b>ano de 2010</b> :														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 60%; text-align: center; padding: 2px;">&lt;1%</td><td style="width: 5%; text-align: center; padding: 2px;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center; padding: 2px;">≥ 1% e &lt; 5%</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center; padding: 2px;">≥ 5% e &lt; 10%</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center; padding: 2px;">≥ 10% e &lt; 25%</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center; padding: 2px;">≥ 25% e &lt; 50%</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">5</td></tr> <tr><td style="text-align: center; padding: 2px;">≥ 50%</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">6</td></tr> </table>	<1%	1	≥ 1% e < 5%	2	≥ 5% e < 10%	3	≥ 10% e < 25%	4	≥ 25% e < 50%	5	≥ 50%	6	D0400	
<1%	1														
≥ 1% e < 5%	2														
≥ 5% e < 10%	3														
≥ 10% e < 25%	4														
≥ 25% e < 50%	5														
≥ 50%	6														
<b>D 5.</b>	Quais dos seguintes bens e/ou serviços foram adquiridos pelo estabelecimento hoteleiro através de redes electrónicas, <b>no ano de 2010?</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	a) Bens de economato (considere os bens de consumo corrente necessários ao funcionamento regular do estabelecimento - ex: roupa de cama, louças, talheres, fardas, produtos de higiene, etc)	D0500	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	b) Mobiliário (Ex.: de escritório, quartos, etc)	D0501	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	c) Alimentação (comida e bebida)	D0502	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	d) Equipamento informático (software, hardware, consumíveis)	D0503	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	e) Brindes, brochuras publicitárias	D0504	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	f) Viagens	D0505	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												
	g) Outro(s). Quais? _____	D0561   D0506	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>												

Módulo D - COMÉRCIO ELECTRÓNICO - <i>continuação</i>			
<b>D 6.</b>	O estabelecimento hoteleiro efectuou pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através de redes electrónicas, <b>no ano de 2010?</b>	D0600	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim <input type="checkbox"/></span> <span>Não <input type="checkbox"/></span> </div>

  

Módulo E - DORMIDAS RESERVADAS ATRAVÉS DE REDES ELECTRÓNICAS			
<b>E 1.</b>	O estabelecimento hoteleiro aceitou reservar dormidas através da redes electrónicas no <b>ano de 2010?</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim <input type="checkbox"/></span> <span>Não <input type="checkbox"/></span> </div>
	a) Através da Internet?	E0100	<input type="checkbox"/>
	b) Utilizando outras redes de computadores. Quais? _____	E0110 E0101	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO EM TODAS AS ALÍNEAS DA QUESTÃO E1., PASSE PARA A QUESTÃO F1.</b>			
<b>E 2.</b>	Indique o número total de dormidas <b>no ano de 2010</b> , independentemente da forma como foram feitas as reservas:	E0200	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> </div>
<b>E 3.</b>	No <b>ano de 2010</b> , do número total de dormidas, quantas se deveram a:		
	a) Reservas efectuadas através da Internet	E0300	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> </div>
	b) Reservas efectuadas através de outras redes de computadores	E0301	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> </div>
Entende-se por <b>Pagamento online</b> as actividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento do formulário.			
<b>E 4.</b>	Indique como se processa o pagamento das dormidas reservadas através de redes electrónicas:		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim <input type="checkbox"/></span> <span>Não <input type="checkbox"/></span> </div>
	a) Pagamento online	E0400	<input type="checkbox"/>
	b) Transferência bancária	E0401	<input type="checkbox"/>
	c) Pagamento no estabelecimento hoteleiro (numerário, cheque, multibanco ou cartão de	E0402	<input type="checkbox"/>
	d) CTT	E0403	<input type="checkbox"/>
	e) Outro(s) meio(s). Quais? _____	E0441 E0404	<input type="checkbox"/>
<b>E 5.</b>	Das seguintes vantagens, respeitantes à aceitação de dormidas reservadas através de redes electrónicas, indique as mais importantes para o estabelecimento hoteleiro:		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim <input type="checkbox"/></span> <span>Não <input type="checkbox"/></span> </div>
	a) Obtenção de novos/mais clientes	E0500	<input type="checkbox"/>
	b) Simplificação das tarefas	E0501	<input type="checkbox"/>
	c) Redução dos tempos de operação	E0502	<input type="checkbox"/>
	d) Melhoria da competitividade	E0503	<input type="checkbox"/>
	e) Outra(s). Quais? _____	E0541 E0504	<input type="checkbox"/>

  

Módulo F - FORMAÇÃO			
Entende-se por <b>Ação de Formação Profissional</b> qualquer actividade de formação organizada, realizada com o fim de proporcionar a aquisição ou o aprofundamento de saberes e competências profissionais ou relacionais requeridas para o exercício de uma ou mais actividades profissionais. Pode assumir, entre outras, a forma de curso, seminário, conferência e palestra.			
<b>F 1.</b>	Indique o número de horas de formação desenvolvidas ou proporcionadas ao pessoal ao serviço no estabelecimento hoteleiro, <b>no ano de 2010</b> :		
	a) Número total de horas de formação	F0100	Nº <input type="text"/>
	b) Número de horas de formação em tecnologias da informação e da comunicação	F0101	Nº <input type="text"/>
<b>SE RESPONDEU ZERO NA QUESTÃO F1 a), PASSE PARA A QUESTÃO G1.</b>			
<b>F 2.</b>	Indique o número de pessoas ao serviço no estabelecimento hoteleiro que frequentou/assistiu às acções de formação desenvolvidas ou proporcionadas, <b>no ano de 2010</b> : <i>(se uma pessoa frequentou/assistiu a mais do que uma acção de formação deverá ser contada apenas uma vez)</i>		
	a) Número total de pessoas ao serviço que frequentou/assistiu a acções de formação	F0200	Nº <input type="text"/>
	b) Número de pessoas ao serviço que frequentou/assistiu a acções de formação em tecnologias de informação e comunicação	F0201	Nº <input type="text"/>
<b>F 3.</b>	Algumas das acções de formação desenvolvidas ou proporcionadas ao pessoal ao serviço tiveram como suporte a formação à distância (e-Learning), <b>no ano de 2010?</b>	F0300	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Sim <input type="checkbox"/></span> <span>Não <input type="checkbox"/></span> </div>

**Módulo G - RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

Entende-se por **Pessoal TIC** 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 o pessoal afecto à produção de conteúdos multimédia para o *website* do estabelecimento hoteleiro.

- G 1.** O estabelecimento hoteleiro tem pessoal com competências profissionais em tecnologias da informação e da comunicação?

G0100

Sim

☐

Não

☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO G1., **TERMINOU O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO**

- G 2.** Indique o número de pessoas ao serviço no estabelecimento hoteleiro com competências profissionais em tecnologias da informação e da comunicação:

(Indique o número de pessoal TIC à data da resposta)

- a) Total de pessoas ao serviço com competências TIC

G0200

Nº

- b) Das quais, com ensino superior completo - bacharelato; licenciatura; mestrado; doutoramento (independentemente da área de formação)

G0201

Nº

**FIM DO QUESTIONÁRIO**

Obrigado pela sua colaboração.

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO

**Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:**

**Exemplo: O estabelecimento hoteleiro utiliza computadores?**

Se **SIM**, inscrever :



Se **NÃO**, inscrever:



**Quando se referir a valores numéricos, inscreva-os à direita:**

Correcto

Incorrecto

**Exemplo:** Número de computadores

			2	7	0
--	--	--	---	---	---

2	7	0		
---	---	---	--	--

**Unidade monetária:**

- Os valores monetários devem ser expressos em euros

**Exemplo :** 1,5 euros



Inscrever

	1	,		5
--	---	---	--	---

**Ação de Formação Profissional** - Qualquer actividade de formação organizada, realizada com o fim de proporcionar a aquisição ou o aprofundamento de saberes e competências profissionais ou relacionais requeridas para o exercício de uma ou mais actividades profissionais. Pode assumir, entre outras, a forma de curso, seminário, conferência e palestra.

**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. Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 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.

**Agência de aluguer de automóveis e outros veículos** - Estabelecimento com fins lucrativos cuja actividade consiste no aluguer de viaturas sem condutor, durante um determinado período de tempo, que pode ir desde um dia a várias semanas.

**Actividade Económica** - Resultado da combinação dos factores produtivos (mão-de-obra, matérias-primas, equipamento, etc.), com vista à produção de bens e serviços. Independentemente dos factores produtivos que integram o bem ou serviço produzido, toda a actividade pressupõe, em termos genéricos, uma entrada de produtos (bens ou serviços), um processo de incorporação de valor acrescentado e uma saída (bens ou serviços).

**Actividade suspensa** - A que decorre de situação de falência, de liquidação, de danos nas instalações ou a de suspensão por quaisquer outros motivos.

**Bacharelato** - Curso de três anos, comprovativo de uma formação científica, académica e cultural adequada ao exercício de determinadas actividades profissionais, conducente ao grau de bacharel.

**Backup** - Cópia de segurança ou sistema replicado que pode substituir um que se encontre em funcionamento.

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

**Caixa Multibanco** - Caixa Automático pertencente à rede Multibanco

**Cartão de crédito** - Cartão de pagamento diferido, que serve de meio de pagamento e de financiamento sem que o seu titular tenha de dispor imediatamente de fundos, podendo usufruir de crédito gratuito por períodos que podem ir até 50 dias. Até à data de pagamento o titular do cartão pode decidir qual a forma de pagamento da dívida e, se não liquidar na totalidade, o montante remanescente permanece em dívida por mais um período, sendo o extracto seguinte acrescido dos juros correspondentes a esse período.

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

**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.

**Computador portátil** - Computadores orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensão e peso reduzidos e dispõem de alimentação electrónica própria.

**Comércio Electrónico (e-commerce)** - ver Módulo D, página 4.

**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, texto, gráficos, imagens e outras informações.

**Data de início da actividade** - Entende-se como data de Início de Actividade a data que corresponde ao momento que é mencionado na Declaração de Inscrição no Registo/Início de Actividade, acontecimento que ocorre antes do início de actividade, ou no prazo de 90 dias a contar da inscrição no Registo Nacional de Pessoas Colectivas (data da emissão do cartão provisório).

**Digital Subscriber Line (DSL)** - Família de tecnologias DSL: 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.

**Dormida** - Permanência de um indivíduo num estabelecimento que fornece alojamento, por um período compreendido entre as 12 horas de um dia e as 12 horas do dia seguinte.

**Doutoramento** - Processo conducente ao grau de doutor numa instituição de ensino superior universitário no âmbito de um ramo de conhecimento ou de especialidade. Integra: a elaboração de uma tese original e especialmente elaborada para este fim, adequada à natureza do ramo de conhecimento ou da especialidade; a eventual realização de unidades curriculares dirigidas à formação para a investigação, sempre que as respectivas normas regulamentares o prevejam.

**e-Learning** - Aprendizagem que compreende o uso de conteúdos educativos offline e online. No modo offline os conteúdos de aprendizagem podem estar disponíveis em CD-ROM, disquete, cassetes de vídeo e áudio ou outros materiais similares. No modo online os conteúdos são disponibilizados através do sistema informático interno de uma organização ou através da Internet.

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO - continuação

**Em actividade (situação perante a actividade)** - Unidade em laboração, que utiliza meios e pessoas que corporizam os objectivos produtivos da empresa

**Empresa** - Entidade jurídica (pessoa singular ou colectiva) correspondente a uma unidade organizacional de produção de bens e/ou serviços, usufruindo de uma certa autonomia de decisão, nomeadamente quanto à afectação dos seus recursos correntes. Uma empresa pode exercer uma ou várias actividades, em um ou em vários locais.

**Ensino superior** - Nível de ensino que compreende os ensinos universitário e politécnico, aos quais têm acesso indivíduos habilitados com um curso secundário ou equivalente e indivíduos maiores de 23 anos que, não possuindo a referida habilitação, revelem qualificação para a sua frequência através de prestação de provas.

**Estabelecimento** - Empresa ou parte de uma empresa (fábrica, oficina, mina, armazém, loja, entreposto, etc.) situada num local topograficamente identificado. Nesse local ou a partir dele exercem-se actividades económicas para as quais, regra geral, uma ou várias pessoas trabalham (eventualmente a tempo parcial), por conta de uma mesma empresa

**Estabelecimento Hoteleiro** - Estabelecimento cuja actividade principal consiste na prestação de serviços de alojamento e de outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, mediante pagamento. Os estabelecimentos hoteleiros classificam-se em hotéis, pensões, pousadas, estalagens, motéis e hotéis-apartamentos (aparthotéis); para fins estatísticos incluem-se ainda os aldeamentos e apartamentos turísticos.

**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.

**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 distâncias com reduzida distorção.

**Filtro anti-spam** - Filtro de segurança que analisa o texto de uma mensagem electrónica a fim de obter a probabilidade de ela ser ou não indesejável. Uma vez identificada, a mensagem pode ser, automaticamente, apagada ou movida para um local à parte.

**Firewall** - Equipamento usado em redes informáticas que protege uma rede interna do acesso externo de utilizadores não autorizados.

**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 encaminhados pela rede em circuitos virtuais permanentes, segundo a informação endereçamento incorporada nos mesmos. Vocacionado para a interligação de redes locais (LANs) e o acesso a sistemas centrais a velocidades de transmissão superiores às de X.25 e redes digitais (de 64Kbits/s até 2Mbits/s).

**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.

**Hóspede** - Indivíduo que efectua pelo menos uma dormida num estabelecimento de alojamento turístico.

**Internet** - Ver Módulo B, página 2.

**Intranet** - Rede ou Web Site próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados. As Intranet quando estão ligadas à Internet encontram-se protegidas dos utilizadores externos por uma firewall.

**Licenciatura** - Curso ministrado por uma instituição de ensino superior, conducente ao grau de licenciado e comprovativo de uma formação científica, técnica e cultural que permite o aprofundamento de conhecimentos numa determinada área do saber e um adequado desempenho profissional.

**Local Area Network (LAN)** - Rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LANs restringem-se a um único ou a um grupo de edifícios. Uma rede que interligue os computadores pessoais num edifício terá a designação de LAN.

**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 uni-direccional que permite apenas a recepção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; e o acesso via satélite bidireccional que permite a recepção e o envio de dados.

**Local de Acesso à Internet - Gratuito** - Local disponível para a utilização gratuita por parte do público. Não inclui os acessos disponíveis nas escolas, apenas para a população escolar.

**Local de Acesso à Internet - Não Gratuito** - Local disponível para a utilização por parte do público mediante um pagamento.

**Megabits** - Milhões de bits por segundo. Unidade de medida de velocidade de transmissão da informação digital.

**Mestrado** - Curso que comprova nível aprofundado de conhecimento numa área científica restrita e capacidade científica para a prática de investigação, e que conduz ao grau de mestre.

**Modem (Modulator/DEModulator)** - Equipamento que basicamente efectua a modulação e a desmodulação de sinais digitais. Na modulação modifica o sinal a enviar, de forma a poder ser transmitido no meio desejado. Na desmodulação reconstitui o sinal recebido, de modo a poder ser perceptível para o utilizador. É muito utilizado em particular na conversão dos sinais digitais dos computadores em sinais analógicos e vice-versa, de forma a poderem ser enviados e recebidos dados (por exemplo em ligações à Internet) através das linhas telefónicas analógicas.

**Multibanco** - Marca da rede integrada de Caixas Automáticas e de Terminais de Pagamento que disponibiliza mais de 60 serviços, desde o levantamento de dinheiro a pagamentos de serviços, carregamentos de telemóvel, transferências, consultas, compras, entre outras.

**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** - Ver Módulo D, página 5.

**PDA (Personal Digital Assistant)** - Termo genérico utilizado para designar dispositivos portáteis (ex: computador de bolso) que combinam as funcionalidades de um computador com as de comunicação (incorporando por exemplo telefone, fax, ligação em rede e acesso à Internet).

**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").

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO - continuação

**Pessoal TIC** - Ver Módulo G, página 6.

**Pousada** - Estabelecimento hoteleiro instalado em imóvel classificado como monumento nacional de interesse público, regional ou municipal e que, pelo valor

arquitectónico e histórico, seja representativo de uma determinada época e se situe fora de zonas turísticas dotadas de suficiente apoio hoteleiro.

**Presença na Internet** - A presença do organismo na Internet pode assumir várias fórmulas: 1) detendo uma pág. Num nome de domínio que lhe é exterior (por ex. de um grupo económico, de um centro comercial virtual, etc), assumindo a formulação do URL a expressão <http://www.grupo-economicoX.pt/pagina-do-organismo>; 2) detendo um nome de domínio de primeiro nível ou de segundo nível (por ex. num Internet Service Provider-ISP), assumindo, respectivamente, os seguintes tipos de formulação do URL <http://www.organismo.pt> ou <http://www.organismo.ISP.pt>.

**Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS)** - 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, os quais suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

**Rede Electrónica que não a Internet** - Rede de comunicação de dados acessível apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efectuado através de uma linha dedicada. Esta rede caracteriza-se pela utilização de canais de comunicação privados e exclusivos, não utilizando desta forma a Internet como plataforma.

**Rede social** - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.

**Rede Virtual Privada** - Rede usada por uma empresa ou grupo privado para efectuar ligações entre sítios, para comunicações de voz ou dados, como se fossem linhas dedicadas entre tais locais. O equipamento usado fica nas instalações do operador de telecomunicações públicas e faz parte integrante da rede pública, mas tem o software disposto em partições para permitir uma rede privada genuína.

**Reserva online** - Acto de reservar bens ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas. No caso dos estabelecimentos hoteleiros a reserva de dormida pode ser efectuada em websites de empresas de Booking (reservas) ou dos próprios estabelecimentos/grupos hoteleiros.

**Satélite** - Em telecomunicações trata-se de uma estação missora ou retransmissora de radiocomunicações que gira em torno da Terra. Um satélite emite ou

retransmite um sinal para a(s) estação(ões) terrestre(s) de destino. Os satélites podem ser utilizados para transmitir sinais televisivos, telefónicos e/ou de dados.

**Servidor seguro** - Servidor que permite aos utilizadores encriptar informação de modo a facilitar o comércio electrónico (por exemplo os dados dos cartões de crédito).

**Set-top Box** - Equipamento que faculta o acesso a diversos serviços interactivos (e-commerce, e-learning, entre outros). Permite ainda, a descodificação de conteúdos, normalmente programação televisiva.

**Software antivírus** - Um programa informático desenhado para detectar e dar resposta a programas mal intencionados como os vírus informáticos. A resposta pode consistir no bloqueio do acesso aos ficheiros infectados, na remoção dos ficheiros ou sistemas infectados ou na informação ao utilizador da detecção de

**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).

**Tecnologias de Identificação por Rádio Frequência** - métodos de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando identificadores remotos ou etiquetas electrónicas. Entende-se por etiqueta electrónica o dispositivo de identificação que pode ser aplicado / incorporado num produto / objecto e que transmite dados através de ondas de rádio.

**Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)** - Ver Módulo A, página 2.

**Telemóvel com Ligação à Internet** - Telemóvel com acesso ao World Wide Web (Internet), por exemplo via WAP (Wireless Application Protocol), ou seja através de protocolos de aplicações que usam comunicações sem fio.

**Terminal** - Unidade de entrada / saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com um computador.

**Terminal de pagamento automático** - Terminal existente num estabelecimento comercial (ponto de venda) que permite a utilização de cartões bancários para efectuar pagamentos.

**Terminal Internet/Quiosque Internet** - Posto público ou privado destinado exclusivamente à ligação à Internet, permitindo a um cibernauta navegar na rede e ter acesso aos seus dados com toda a segurança e sem precisar de utilizar um computador próprio.

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

**Videoconferência** - Conjunto de facilidades de telecomunicações que permitem comunicação bidireccional através de dispositivos electrónicos, 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.

**Vírus** - Programa mal intencionado que pode replicar-se a ele próprio e que se esconde numa aplicação ou noutros componentes de sistemas executáveis. Um

vírus causa muitas vezes danos ou distúrbios e pode ser activado por um dado acontecimento, tal como a ocorrência de uma data predeterminada.

**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).

**Wide Area Network (WAN)** - Rede que cobre uma área geralmente mais vasta. Usualmente é composta por duas ou mais LANs ligadas entre si por meio de uma ou mais linhas telefónicas ou por uma ligação por rádio.

**Wireless Fidelity (Wi-Fi)** - 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.

**Wireless LAN** - Rede LAN sem fios. Numa rede wireless, os computadores em vez de comunicarem através de cabos, fazem-no através de ondas de rádio, o que permite uma maior mobilidade dos computadores, e logo, dos utilizadores.

**World Wide Web (www)** - 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.