

A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

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

A 1. A empresa **utilizou** computadores em **janeiro de 2013?** Sim Não
(Utilização e não a posse de computadores)

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A1, 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 2013?**

A 2. A empresa forneceu ao pessoal ao serviço acesso remoto ao sistema de correio eletrónico, documentos ou aplicações da empresa em **janeiro de 2013?** Sim Não
(acesso à Internet através de uma ligação fixa, móvel ou wireless)

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 2013?** Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B1, PASSE PARA A QUESTÃO C1

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 2013?**

B 3. Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em **janeiro de 2013?**

a) Modem por linha de telefone analógica ou RDIS	<input type="text" value="B1001"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	Não
b) DSL (ADSL, SDSL, etc.)	<input type="text" value="B0303"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
c) Outra ligação fixa com ou sem fios de banda larga (ex.: cabo, acesso dedicado, fibra ótica, 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 2013?**

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

B 5. A empresa tinha página na Internet ou website próprio ou do grupo, em **janeiro de 2013** mesmo que estivesse em reestruturação? Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B5, PASSE PARA A QUESTÃO B7

B 6. Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas na página da Internet ou website da empresa em **janeiro de 2013?**

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

Utilização de Internet no contacto com entidades públicas

Entidades públicas - Referem-se a serviços públicos e atividades 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 7. Em **2012**, a empresa utilizou Internet no contacto com entidades públicas para:
(interação via e-mail é excluída)

a) Obter informações através de sites ou homepages	<input type="text" value="B0601"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	Não
b) Reclamações/sugestões através de sites ou homepages	<input type="text" value="B0602"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
c) Obter formulários/impressos através de sites ou homepages (ex.: formulários de impostos)	<input type="text" value="B0603"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Preencher formulários/impressos online e enviar (ex.: declarações IVA, segurança social)	<input type="text" value="B0604"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

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

e) Declarações para a segurança social	<input type="text" value="B1012"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
f) Declarações do IVA	<input type="text" value="B1014"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Contratos públicos eletrónicos: 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 8. Em 2012, a empresa utilizou a Internet para aceder a documentação de concursos e cadernos de encargos num sistema de contratos públicos eletrónicos? Sim Não

B 9. Em 2012, a empresa submeteu uma proposta online para fornecimento de bens ou serviços, no âmbito das compras públicas eletrónicas (eTendering)?

a) Em Portugal Sim Não

b) Noutros países da União Europeia Sim Não

Ligação móvel à Internet para fins profissionais

- Aplica-se às empresas que disponibilizaram ao pessoal ao serviço ligação móvel à Internet para uso profissional, e pagam na totalidade ou, pelo menos, até um limite, a assinatura e os custos de utilização.

- Uma ligação móvel à Internet é o uso de dispositivos portáteis com ligação à Internet através de redes de telefonia móvel.

- Os dispositivos portáteis que permitem uma ligação móvel à Internet referem-se a:

- Computadores portáteis (ex.: laptop, notebook, netbook, tablet PC, etc.);
- Outros dispositivos portáteis como Smartphones, PDA.

B 10. A empresa forneceu ao pessoal ao serviço equipamento portátil que permitiu ligação móvel à Internet para uso profissional em janeiro de 2013? Sim Não
(assinale "Não" caso a ligação à Internet da empresa seja só Wireless)

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B10, PASSE PARA A QUESTÃO B12

B 11. Qual o número de pessoas ao serviço a quem foi disponibilizado equipamento portátil que permitiu ligação móvel à Internet, em janeiro de 2013?
(ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)

Utilização de redes sociais

Uso de redes sociais refere-se ao uso de aplicações baseadas na Internet ou plataformas de comunicação por parte da empresa para conectar, criar e trocar conteúdos online, com clientes, fornecedores ou parceiros, ou dentro da empresa.

- Empresas que usam redes sociais são consideradas aquelas que têm um perfil de utilizador, uma conta ou uma licença de utilização, dependendo dos requisitos e do tipo de redes sociais.

- Empresas que paguem apenas para colocação de anúncios deverão responder Sim à questão B12e).

B 12. A empresa utilizou alguma das seguintes redes sociais em janeiro de 2013?

a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc) Sim Não

b) Blog da empresa ou microblogs (ex.: Twitter, Present.ly, etc) Sim Não

c) Sites de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, etc) Sim Não

d) Ferramentas de partilha de conhecimento baseado em Wiki Sim Não

e) A empresa não utilizou qualquer rede social acima indicada ou usou apenas para colocação de anúncios Sim Não

SE RESPONDEU SIM NA QUESTÃO B12e), PASSE PARA A QUESTÃO C1

B 13. A empresa utilizou redes sociais para as seguintes finalidades em janeiro de 2013:

a) Desenvolver produtos da imagem da empresa ou de mercado (ex.: produtos de publicidade ou de lançamento, etc) Sim Não

b) Obter ou responder às opiniões ou perguntas dos clientes Sim Não

c) Envolver os clientes no desenvolvimento ou inovação de produtos ou serviços Sim Não

d) Colaborar com os parceiros de negócios ou outras organizações (ex.: fornecedores, parceiros de negócios, organizações não governamentais, autoridades locais públicas, serviços académicos, institutos de pesquisa, etc) Sim Não

e) Recrutar pessoal Sim Não

f) Com vista à troca de opiniões, pareceres, conhecimentos dentro da empresa Sim Não

B 14. A empresa tinha uma política formal para uso de redes sociais em janeiro de 2013? (ex.: objetivos, regras, procedimentos, etc) Sim Não

C FATURAÇÃO ELETRÓNICA

Fatura eletrónica: um documento de transação eletrónica que contém informações de faturação.

Distinguem-se dois tipos de faturas eletrónicas:

- Faturas eletrónicas adequadas para o processamento automático: faturas com uma estrutura normalizada que podem ser processadas automaticamente e podem ser diretamente trocadas entre fornecedores e clientes, através de operadores de serviços ou através de um sistema bancário eletrónico;

- Faturas em formato eletrónico não adequadas ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf).

C 1. A empresa enviou faturas eletrónicas em janeiro de 2013?

a) Envio de faturas eletrónicas com estrutura normalizada adequadas para processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML) Sim Não

b) Envio de faturas eletrónicas não adequadas ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf) Sim Não

C 2. A empresa recebeu faturas eletrónicas com estrutura normalizada adequadas para processamento automático em janeiro de 2013? Sim Não
(ex.: formato EDI, UBL, XML)

D PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

ERP (Enterprise Resource Planning) é um pacote de software utilizado para gerir os recursos através da partilha de informação entre as diferentes áreas funcionais da empresa (ex.: contabilidade, planeamento, produção, marketing, etc).

- Dentro da empresa, enviar ou receber informação eletrónica que possa ser processada automaticamente.

D1. A empresa utilizou software de aplicação (ERP) para partilhar informação sobre vendas e compras com outras áreas funcionais internas (ex.: área financeira, de planeamento, de marketing, etc.), em janeiro de 2013? Sim Não

D2. A empresa utilizou algum software de aplicação para a gestão da informação sobre clientes (CRM), em janeiro de 2013, que permita:

a) Recolher, armazenar e disponibilizar a outras áreas de negócio a informação sobre os clientes Sim Não

b) Analisar a informação sobre os clientes para finalidades de marketing (definir preços, promover vendas, escolher canais de distribuição, etc.) Sim Não

E COMÉRCIO ELETRÔNICO

SE A CAE-Rev.3 DA EMPRESA >=64000 E <68000, termina o preenchimento do questionário

Comércio eletrônico: Compra ou venda de bens ou serviços através de redes eletrônicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efetuar 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 eletrônico 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 como o acesso à Internet é feito (computador secretária, computador portátil ou telemóvel...)

Sim Não

E 1. Em 2012, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através do site da empresa?

F0804

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E1, PASSE PARA A QUESTÃO E5

E 2. Em 2012, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através do site da empresa no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)

F0805

| | | | %

E 3. Em 2012, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através do site da empresa, qual a percentagem resultante:

a) Consumidores privados

F0814

| | | | %

b) Empresas e administração pública

F0815

| | | | %

Total

F0816

| 1 | 0 | 0 | %

E 4. Em 2012, a empresa recebeu encomendas através do site da empresa por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

a) Portugal

F0806

b) Noutros países da União Europeia

F0807

c) Resto do Mundo

F0808

E 5. Algum dos seguintes obstáculos limitou ou impediu a empresa de vender através de sites?

a) Bens ou serviços não adequados para vendas através de sites

F0817

b) Problemas relacionados com logística (transporte de mercadorias ou prestação de serviços)

F0818

c) Problemas relacionados com pagamentos

F0819

d) Problemas relacionados com a segurança das TIC ou proteção de dados

F0820

e) Problemas relacionados com o quadro jurídico

F0821

f) O custo da introdução de vendas na web foi, ou terá sido, maior do que os benefícios

F0822

Encomendas recebidas através de "Intercâmbio eletrónico de dados" (EDI) (Vendas): Encomendas realizadas utilizando mensagens do tipo EDI.

EDI - Designação genérica utilizada para designar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML).

Sim Não

E 6. Em 2012, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de intercâmbio eletrónico de dados (EDI)?

F0809

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E6, PASSE PARA A QUESTÃO E9

E 7. Em 2012, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de intercâmbio eletrónico de dados (EDI) no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)

F0810

| | | | %

E 8. Em 2012, a empresa recebeu encomendas através de intercâmbio eletrónico de dados (EDI) por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

a) Portugal

F0811

b) Noutros países da União Europeia

F0812

c) Resto do Mundo

F0813

Encomendas efetuadas através de redes eletrônicas (Compras): Encomendas realizadas através de qualquer das seguintes formas:

- Via uma loja online (web shop), através de formulários na Internet ou extranet, independentemente da forma como o acesso à Internet é feito;

ou

- Via mensagens do tipo EDI (Electronic Data Interchange) designação genérica utilizada para designar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML)

Sim Não

E 9. Em 2012, a empresa efetuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes eletrônicas?

F0600

(via website ou intercâmbio eletrónico de dados "EDI" excluindo e-mails não automáticos)

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E9, termina o preenchimento do questionário

E 10. Em 2012, indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor da percentagem das encomendas efetuadas através de redes eletrônicas no total do valor das compras da empresa: (valor líquido de IVA)

F0700

1	< 1%	
2	≥ 1% e < 5%	
3	≥ 5% e < 10%	
4	≥ 10% e < 25%	
5	≥ 25% e < 50%	
6	≥ 50% e < 75%	
7	≥ 75%	

E 11. Em 2012, a empresa efetuou encomendas através de redes eletrônicas a fornecedores localizados nas seguintes áreas geográficas?

a) Portugal

F0801

b) Noutros países da União Europeia

F0802

c) Resto do Mundo

F0803

FIN 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 2013 ?

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.

Blog - O mesmo que Weblog. Designa um diário mantido na Internet através de sistemas de publicação fáceis de utilizar. Os Weblogs popularizaram-se nos últimos anos, criando sites pessoais que se tornaram verdadeiras referências de opinião e informação na Internet.

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 outra(s) sociedade(s), separado(s) por idêntico processo e com igual finalidade; - divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais partes, para as fundir com sociedades já existentes; - divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais parcelas, para as fundir com parcelas do património de outras sociedades, separadas por processo idêntico e com igual finalidade.

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 efetuada a atribuição aos sócios daquelas sociedades de partes, ações 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 Eletrónico (e-commerce) - Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de outras redes eletrónicas mediadas por computador. Os bens e serviços são encomendados através dessas redes, mas o pagamento e a entrega podem ser feitos online ou off-line. Encomendas recebidas através de telefone, fax ou e-mail (não automático), não são consideradas comércio eletrónico.

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 elétrica 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 eletrónica, opiniões, sugestões e outros contributos, com vista a participar na tomada de decisões relativas a assuntos de interesse público.

Correio Eletrónico (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 eletrónico 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 objetivo 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 eletrónica 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 (faturas, recibos, contratos, notas de encomenda etc.) sem circulação de papel.

e-procurement - Plataforma eletrónica especificamente desenvolvida para suportar o aprovisionamento das organizações, permitindo que estas otimizem a cadeia de fornecimento em termos de tempo e de custos, através da automatização das interações 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.

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 adotado pela Organização das Nações Unidas para promover o intercâmbio eletrónico de dados no âmbito da Administração, do Comércio e dos Transportes.

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

Fibra Ótica - 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.

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 aspetos da gestão financeira e da fiscalidade; constitui uma entidade económica que pode efetuar escolhas que dizem respeito, nomeadamente, às unidades aliadas que o compõem.

GLOSSÁRIO - continuação

GSM (Global System for Mobile Communications) - Tecnologia standard utilizada pelos operadores móveis na Europa e também em outros países. Com exceção de alguns países da América, em particular os EUA e o Brasil, o GSM foi largamente adotado 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 atualização 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 unidirecional que permite apenas a receção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; o acesso via satélite bidirecional que permite a receção e o envio de dados.

Modem - É um equipamento que tem como funções fundamentais a modulação, a transmissão e desmodulação. 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 interativa.

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 atividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.

Personal Digital Assistance (PDA) - 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 atividade 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 ativos de cooperativas); c) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalharam na empresa/instituição sendo por esta diretamente 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 diretamente 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").

Protocolo WAP - Protocolo de aplicações que usam comunicações sem fio (Ex: acesso a páginas Web a partir de um telemóvel)

RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços) - Conjunto de infraestruturas 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 Eletrónicas que não a Internet - Redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efetuado 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.

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

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

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

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.

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.

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

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.

WIKI - Sítio Web orientado para fornecer e partilhar conhecimento num determinado domínio e cujo conteúdo é construído por colaboração de qualquer pessoa que queira incluir informação, alterar ou comentar os contributos de outros.

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.

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.