

INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA CONFIDENCIAL E OBRIGATÓRIA,
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10186 VÁLIDO ATÉ 2014/12/31

IUTICE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

Referência dos dados:

2014

(exceto quando é pedido o ano de 2013)

Contatos para resposta e esclarecimento de dúvidas:
INE - DEPARTAMENTO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO
Serviço de Inquéritos por Autopreenchimento
Núcleo de Recolha de Lisboa 6
Av. António José de Almeida 1000-043 LISBOA
Tel. 218 440 436 Fax 218 426 360
e-mail: jutice@ine.pt

Resposta eletrónica: <http://webing.ine.pt/aderentes>

I Identificação da unidade estatística

Número de identificação fiscal (NIF) | | | | | | | | | | Homepage

Designação social

Distrito/Ilha Município Freguesia

Endereço

Localidade Código postal -

Telephone Fax e-mail

II Situação da unidade estatística no período de referência dos dados

Situação na atividade		BC005
-----------------------	--	-------

Aguarda início de atividade ☐

Em atividade ☐

Atividade suspensa em / / ☐ BC010

Atividade cessada em / / □

Atividade económica principal (CAE Rev. 3) | | | | | BC001

BC015

Ocorreu algum facto relevante no período de referência dos dados? Sim ☐

Não ☐

Indique qual: BC025 Data / / BC020

Se a empresa esteve em atividade pelo menos um mês em 2013 e em janeiro de 2014, marque "Em atividade" e continue o preenchimento. Se nunca exerceu atividade, marque "Aguarda início de atividade" e devolva o questionário. Se não exerceu atividade em 2013 e em Janeiro de 2014 ou já cessou a atividade, marque a quadrícula respectiva, indique em que data e devolva o questionário.

III Observações

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

--

IV Responsável pelo preenchimento

Nome contacto

Telephone Fax e-mail

Função

Assinatura _____ Data ____/____/____

SE NÃO ESTÁ EM ATIVIDADE TERMINA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

Nas questões de resposta múltipla deve assinalar com um X as quadrículas correspondentes

A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

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

- A 1. A empresa **utiliza** computadores? A0100 ☐ 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 **utiliza** computadores para fins profissionais? A0102

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 tem acesso à Internet? B0100 ☐ Sim ☐ Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B1, PASSE PARA A QUESTÃO D1

- B 2. Qual o **número** de pessoas ao serviço que **utiliza** computadores com ligação à Internet para fins profissionais? B0200

Utilização de ligação fixa no acesso à Internet para fins profissionais

- B 3. Quais os tipos de **ligação fixa** à Internet utilizados na empresa? Sim Não
- | | | | |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Modem por linha de telefone analógica ou RDIS | B1001 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) DSL (ADSL, SDSL, etc.) | 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) | B1002 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B3, PASSE PARA A QUESTÃO B5

- B 4. Qual é a **velocidade máxima** de ligação **fixa** à Internet contratada pela empresa para fazer downloads?
(Escolha apenas uma opção)
- B1048

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"/>

Utilização de ligação móvel no acesso à Internet para fins profissionais

Uma **ligação móvel** para fins profissionais **utilizando dispositivos portáteis** para acesso à Internet através de redes de telefonia móveis, cujas empresas pagam na totalidade ou, pelo menos, até um limite, a assinatura e os custos de utilização.

- B 5. Quais os tipos de **ligação móvel** à Internet utilizados na empresa? Sim Não
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Ligação móvel banda larga através de <u>computador portátil</u> utilizando tecnologia 3G ou superior (ex.: laptop, notebook, netbook) | B1049 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Ligação móvel banda larga através de <u>telemóvel, PDA, smartphone</u> utilizando tecnologia 3G ou superior | B1050 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Ligação móvel banda estreita - via telemóvel (ex.: GPRS, GSM, EDGE) | B1051 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B5, PASSE PARA A QUESTÃO B8

- B 6. Qual é a **velocidade máxima** de ligação **móvel** à Internet contratada pela empresa para fazer downloads?
(Escolha apenas uma opção)
- B1052

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 7. Qual o **número** de pessoas ao serviço a quem é disponibilizado equipamento portátil com **ligação móvel** à Internet para fins profissionais? B1011
(ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)

- B 8. A empresa tem website? B0800 ☐ Sim ☐ Não

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

- B 9. Quais das seguintes **funcionalidades** são disponibilizadas no website da empresa? Sim Não
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Certificação de segurança do website | B0801 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Disponibilização de catálogos ou lista de preços | B0802 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos | B0803 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Encomenda ou reserva online, (ex.: carrinho de compras) | B0804 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Acompanhamento online das encomendas | B0805 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares | B0806 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Recrutamento e formulário de candidatura online | B0807 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais | B0808 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa | B1053 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) Envio eletrónico de reclamações (ex.: via e-mail ou web form etc) | B1054 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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 10.** Em 2013, a empresa utilizou a Internet para interagir com entidades públicas? B0500 ☐ Sim ☐ Não
(ex.: obter, preencher ou enviar formulários de impostos, declarações do IVA, declarações para a segurança social, concursos no âmbito da contratação pública eletrónica, etc.)

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 conetar, 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.

- B 11.** A empresa utiliza alguma das seguintes redes sociais?
(excluem-se as utilizadas exclusivamente para anúncios pagos)
- | | | | |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc) | B1036 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Blog ou microblogs da empresa (ex.: Twitter, Present.ly, etc) | B1037 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Sites de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, etc) | B1038 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Ferramentas de partilha de conhecimento baseados em Wiki | B1039 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 12.** A empresa paga para colocar anúncios na Internet?
(ex.: Anúncios em motores de busca, redes sociais em outros sites, etc.) B1055 ☐ Sim ☐ Não

C UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS TIC DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (cloud computing) ATRAVÉS DA INTERNET

Computação em nuvem: refere-se a serviços de TIC que são usados na Internet para aceder a software, capacidade de armazenamento, poder de computação, etc.

Os serviços têm todas as seguintes características:

- São pagos por utilização, por capacidade utilizada ou são pré-pagos
- São entregues a partir de servidores de prestadores de serviços
- Podem ser sempre alterados para mais ou para menos no que respeita por ex: número de utilizadores ou mudança de capacidade de armazenamento
- Podem ser usados a pedido do utilizador, pelo menos, após a configuração inicial (sem interação humana com o fornecedor de serviços)
- A computação em nuvem pode incluir conexões via redes virtuais privadas (VPN)

- C 1.** A empresa compra serviços de computação em nuvem na Internet? C0300 ☐ Sim ☐ Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C1, PASSE PARA A QUESTÃO C6

- C 2.** A empresa compra algum dos seguintes serviços de computação em nuvem?
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Correio eletrónico | C0301 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Software de escritório (ex.: processadores de texto, cálculo, etc) | C0302 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Arquivo de banco de dados da empresa | C0303 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Armazenamento de ficheiros | C0304 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Software de aplicação de contabilidade ou finanças | C0305 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Gestão de relacionamento com os clientes (software de aplicação CRM para a gestão de informação sobre clientes) | C0306 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Possibilidade de executar o software da própria empresa | C0307 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C 3.** A empresa compra serviços de computação em nuvem a partir de:
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Servidores partilhados com prestadores de serviços | C0308 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Servidores de prestadores de serviços exclusivamente reservados à empresa | C0309 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C 4.** Algum dos seguintes **fatores limita** a utilização dos serviços de computação em nuvem?
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Risco de violação de segurança | C0310 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Problemas no acesso aos dados ou software | C0311 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Dificuldades de cancelamento de uma assinatura ou de mudança de prestador de serviço (incluindo preocupações com a portabilidade dos dados) | C0312 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Incerteza sobre a localização dos dados | C0313 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Incerteza sobre a legislação aplicável, jurisdição e o mecanismo de resolução de litígios | C0314 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Custos elevados de aquisição dos serviços de computação em nuvem | C0315 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Conhecimento insuficiente dos serviços de computação em nuvem | C0316 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C 5.** Indique em que grau (elevado, algum, limitado, nenhum) a utilização dos serviços de computação em nuvem gerou os seguintes benefícios:
- | | | Grau | | | |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Elevado | Algum | Limitado | Nenhum |
| a) Redução dos custos relacionados com as TIC | C0317 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Flexibilidade resultante dos serviços de computação em nuvem possibilitarem adaptar (aumentar ou reduzir) a capacidade dos servidores às necessidades da empresa | C0318 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Implementação fácil e rápida das soluções baseadas em computação em nuvem | C0319 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C 6.** Dos seguintes fatores, indique os que impedem a utilização dos serviços **pagos** de computação em nuvem pela empresa:
- | | | | |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| a) Risco de violação de segurança | C0320 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Incerteza sobre a localização dos dados | C0321 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Incerteza sobre a legislação aplicável, jurisdição e o mecanismo de resolução de litígios | C0322 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Custos elevados de aquisição de serviços de computação em nuvem | C0323 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Conhecimento insuficiente sobre serviços de computação em nuvem | C0324 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D USO DE MENSAGENS DO TIPO EDI ADEQUADAS PARA O PROCESSAMENTO AUTOMÁTICO			
Transmissão eletrônica de dados adequados a <u>processamento automático</u> , chamado de Electronic Data Interchange (EDI) significa: - <i>Enviar ou receber mensagens (ex.: transações de pagamentos, declarações fiscais, encomendas etc.)</i> - <i>Num formato convencionado que permite o processamento automático (ex.: EDI, EDIFACT, ODETTE, XML TRADACOMS, etc.)</i> - <i>Sem mensagem individual escrita manualmente</i>			
D1. A empresa envia ou recebe mensagens do tipo EDI adequadas ao processamento automático para:			
a) Instruções de pagamento a instituições financeiras	C0207	Sim	Não
b) Dados para/de entidades públicas (ex.: declarações fiscais, dados estatísticos, declarações de importações /exportações, etc.)	C0208	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E 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). - <i>Dentro da empresa, enviar ou receber informação eletrónica que possa ser processada automaticamente.</i>			
E1. A empresa utiliza software de aplicação ERP?			
	E0300	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM (Customer Relationship Management) refere-se a qualquer aplicação de software para a gestão de informações sobre os clientes			
E2. A empresa utiliza algum software de aplicação CRM para a gestão da informação sobre clientes que permita:			
a) Recolher, armazenar e disponibilizar a outras áreas de negócio a informação sobre os clientes	E0401	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Analisar a informação sobre os clientes para finalidades de marketing (definir preços, promover vendas, escolher canais de distribuição, etc.)	E0402	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F PARTILHA ELETRÔNICA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO			
Troca de todos os tipos de informação com os fornecedores/clientes a fim de coordenar a disponibilidade e a entrega dos produtos ou dos serviços ao consumidor final; - <i>Inclui informação sobre relatórios de encomendas, em inventários, em produção, em abastecimento ou em desenvolvimento de produtos;</i> - <i>Ligações entre diferentes empresas através da Internet ou outras redes eletrónicas que não a Internet;</i> - <i>Pode ser da empresa aos seus fornecedores/clientes ou vice-versa;</i> - <i>Esta informação pode ser partilhada através do website ou através da partilha de dados automatizada, excluindo as mensagens normais de e-mail escritas manualmente.</i>			
F1. A empresa partilha informação sobre a cadeia de abastecimento com os seus fornecedores/clientes por via eletrónica? (ex.: Gestão de stocks, planos de produção, encomendas previstas ou acompanhamento do estado das entregas)			
	D0100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F1, PASSE PARA A QUESTÃO G1			
F2. Que métodos são usados pela empresa na partilha eletrónica de informação sobre a cadeia de abastecimento?			
a) Websites (da empresa ou dos parceiros de negócio ou portais web)	D0401	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Transmissão eletrónica adequada a processamento automático (ex.: sistemas do tipo EDI, EDIFACT, XML, etc.)	D0402	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G TECNOLOGIAS DE IDENTIFICAÇÃO POR RADIOFREQUÊNCIA			
Tecnologias de Identificação por Radiofrequência (RFID): métodos de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando identificadores remotos ou etiquetas eletrónicas. Etiqueta eletrónica: dispositivo de identificação que pode ser aplicado / incorporado num produto / objeto e que transmite dados através de ondas de rádio.			
G1. A empresa utiliza métodos de identificação por Radiofrequência para as seguintes finalidades?			
a) Identificação de pessoas ou controlo de acessos	G0206	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Como parte do processo de produção e prestação de serviços (Acompanhamento e controlo da produção industrial, controlo de stocks, serviços, manutenção ou gestão de activos)	G0207	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificação do produto após o processo de produção (ex.: controlo de roubo, prevenção de falsificações)	G0208	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H FATURAÇÃO ELETRÔNICA			
Existem faturas em suporte papel e em formato eletrónico. Distinguem-se dois tipos de faturas eletrónicas: - <i>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;</i> - <i>Faturas em formato eletrónico não adequadas ao processamento automático (ex: e-mail, e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato).</i>			
H 1. Em 2013, a empresa enviou faturas para outras empresas ou entidades públicas? (em papel ou formato eletrónico)			
	D0406	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO H1, PASSE PARA A QUESTÃO H3			
H 2. Em 2013, de todas as faturas enviadas para outras empresas ou entidades públicas, indique qual a percentagem por tipo de fatura: (Caso não consiga fornecer percentagens exatas, pode utilizar uma aproximação).			
a) Faturas eletrónicas com estrutura normalizada <u>adequada</u> ao processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML)	D0407		%
b) Faturas eletrónicas <u>não adequadas</u> ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato)	D0408		%
c) Faturas em suporte papel (enviadas ou entregues em mão)	D0409		%
Total		1 0 0	%
H 3. Em 2013, de todas as faturas recebidas pela empresa, indique qual a percentagem por tipo de fatura: (Caso não consiga fornecer percentagens exatas, pode utilizar uma aproximação).			
a) Faturas eletrónicas com estrutura normalizada <u>adequada</u> ao processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML)	D0410		%
b) Faturas em suporte <u>papel</u> ou formato eletrónico <u>não adequado</u> ao processamento automático (ex: e-mail, e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato)	D0411		%
Total		1 0 0	%

I COMÉRCIO ELETRÔNICO			
<p>Comércio eletrônico: Compra ou venda de bens ou serviços através de redes eletrônicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efetuar encomendas.</p> <p>- 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.</p> <p>- Excluem-se do comércio eletrônico as encomendas realizadas usando mensagens de e-mail escritas manualmente (não automáticas).</p>			
<p>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 de secretária, computador portátil ou telemóvel...)</p>			
I 1.	Em 2013, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de um site ?	F0804	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO I1, PASSE PARA A QUESTÃO I5			
I 2.	Em 2013, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de um site no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)	F0805	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> % </div>
I 3.	Em 2013, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de um site , qual a percentagem resultante:		
	a) Consumidores privados	F0814	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> % </div>
	b) Empresas e administração pública	F0815	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> % </div>
	Total		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px; text-align: center;">1</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px; text-align: center;">0</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px; text-align: center;">0</div> % </div>
I 4.	Quais dos seguintes meios de pagamento são aceites pela empresa para as vendas através de um site ?		
	a) Pagamento online - pagamento integrado na transação/encomenda (ex.: cartão de crédito, cartão de débito, autorização de débito direto ou através de contas de terceiros)	F0823	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
	b) Pagamento offline - não inclui pagamento integrado na transação/encomenda (ex.: envio à cobrança, transferência bancária, pagamento por cheque ou outro não offline)	F0824	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
<p>Encomendas recebidas através de "Intercâmbio eletrónico de dados" (EDI) (Vendas): Encomendas realizadas utilizando mensagens do tipo EDI. EDI - Designação genérica utilizada para identificar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML).</p>			
I 5.	Em 2013, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de intercâmbio eletrónico de dados (EDI)?	F0809	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO I5, PASSE PARA A QUESTÃO I7			
I 6.	Em 2013, 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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> % </div>
<p>Encomendas efetuadas através de redes eletrônicas (Compras): Encomendas realizadas através de qualquer das seguintes formas:</p> <p>- Via uma loja online (web shop), através de formulários na Internet ou extranet, independentemente da forma como o acesso à Internet é feito;</p> <p>ou</p> <p>- Via mensagens do tipo EDI (Electronic Data Interchange) designação genérica utilizada para identificar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML)</p>			
I 7.	Em 2013, a empresa efetuiu encomendas de bens e/ou serviços através de redes eletrônicas ? (via website ou intercâmbio eletrónico de dados "EDI" excluindo e-mails não automáticos)	F0600	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO I7, PASSE PARA A QUESTÃO J1			
I 8.	Em 2013, o valor das encomendas efetuadas através de redes eletrônicas foi igual ou superior a 1% no total do valor das compras da empresa (valor líquido de IVA)	F0825	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
J RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)			
<p>Pessoal TIC – Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afeto à manutenção e configuração da infraestrutura de comunicações</p>			
J 1.	A empresa tem pessoal ao serviço especialista em TIC? (pessoal ao serviço para os quais as TIC é o principal trabalho)	H0100	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
J 2.	Em 2013, a empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC?	H0300	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO J2, PASSE PARA A QUESTÃO J4			
J 3.	Em 2013, a empresa teve dificuldade no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC?	H0400	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
J 4.	Em 2013, a empresa promoveu formação em TIC para desenvolver as competências do pessoal ao serviço?		
	a) Para pessoal ao serviço especialistas em TIC (assinale Não caso não existisse pessoal TIC em 2013)	H0601	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
	b) Para outras categorias de pessoal ao serviço	H0602	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Sim Não </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>
<p>FIM DO INQUÉRITO</p> <p>Obrigado pela sua colaboração.</p>			

INSTRUÇÕES/DEFINIÇÕES

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

Exemplo: A empresa utiliza computadores?

Se **SIM**, inscrever :

Sim

☒

Não

☐

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 eletrónico.

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.

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 distância com reduzida distorção.

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

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

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

Grupo de Empresas - Empresas ligadas por vínculos jurídico-financeiros. O grupo de empresas pode comportar uma pluralidade de centros de decisão, nomeadamente no que diz respeito à política de produção, de venda, de benefícios, etc.; pode unificar certos 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 - <i>continuação</i>
<p>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.</p> <p>GPRS (General Packet Radio Service) - Evolução do sistema GSM, baseada em comutação de pacotes, que possibilita a transmissão a velocidades até 115 Kbps.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol) - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.</p> <p>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.).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Modem - É um equipamento que tem como funções fundamentais a modelação, 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.</p> <p>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.</p> <p>Offline - Expressão inglesa aplicada a um sistema que armazena as informações para tratamento posterior, ao invés de as processar à medida que as recebe.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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").</p> <p>Portal - Tipo de site na Internet. Funciona como uma porta de entrada para outros sítios, disponibilizando serviços vários a um mecanismo de pesquisa. Constituem boas opções para informação diversa, jogos, compras além de facultarem a navegação para outros endereços através, nomeadamente, dos diretórios disponíveis. (ex. Portal genérico, portal turístico, portal de reservas on-line).</p> <p>Protocolo WAP - Protocolo de aplicações que usam comunicações sem fio (Ex: acesso a páginas Web a partir de um telemóvel)</p> <p>REDIS (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).</p> <p>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.</p> <p>Rede social - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.</p> <p>SHTTP (Secure HTTP) - Uma extensão do protocolo HTTP que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Tecnologias de Identificação por Radiofrequência - Método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas eletrónicas.</p> <p>Terminal - Unidade de entrada / saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com um computador.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>